

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KCP Barabai

1. Profil Bank Mandiri Syariah KCP Barabai

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Barabai merupakan lembaga keuangan yang bergerak dengan sistem syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya yang bebas bunga yaitu bagi hasil. Keberadaannya menjadi dibutuhkan bagi para pelaku ekonomi apalagi yang beragama Islam dalam hal bermuamalah ataupun dalam menghadapi resiko ekonomi yang akan datang.

Bank Syariah Mandiri KCP Barabai merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu dari 433 KCP lainnya yang didirikan.¹ PT. Bank Syariah Mandiri yang berpusat di Wisma Mandiri I, Jl. MH. Tamrin No. 5 Jakarta 10340 – Indonesia. Sedangkan Bank Syariah Mandiri KCP Barabaiberdiri pada 22 Desember 2009 yang beralamat Jl. Ir. P. H. M. Noor. No. 20 Barabai.

Dalam menjalankan usahanya Bank Syariah Mandiri KCP Barabai mempunyai produk dan jasa keuangan signifikan untuk menunjang ekonomi masyarakat setempat. Misalnya pada pembiayaan Mikro, gadai emas, cicil emas dan lain-lain.

¹Bank Indonesia, “Statistik Perbankan Syariah (Islamic Banking Statistics)” www.bi.go.id/17/04/2015.

2. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Barabai

Struktur organisasi yang baik merupakan suatu kerangka menyeluruh yang menggambarkan hubungan antara atasan dengan bawahan yang mencakup tugas dan wewenang dalam suatu kesatuan yang utuh. Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang sederhana dari fleksibel sehingga mungkin untuk diadakannya penyesuaian tanpa harus melakukan perombakan total. Struktur organisasi yang baik dapat membantu proses pengendalian dari aktivitas perusahaan yang dilakukan, karena adanya pembagian tugas dan wewenang yang dihubungkan dengan tanggung jawab antara karyawan, sehingga memudahkan untuk melakukan evaluasi dalam operasi perusahaan.²

Struktur organisasi juga dapat diartikan sebagai suatu bentuk diagram yang menunjukkan segi-segi penting suatu organisasi yang meliputi fungsi-fungsi pokok yang berhubungan dengan saluran pengawasan dan wewenang yang berhubungan dengan setiap pegawai yang diberi tugas dan fungsi.³

Untuk lebih jelasnya, struktur organisasi dengan rincian uraian tugas Bank Mandiri Syariah KCP Barabai dapat dilihat sebagai berikut:⁴

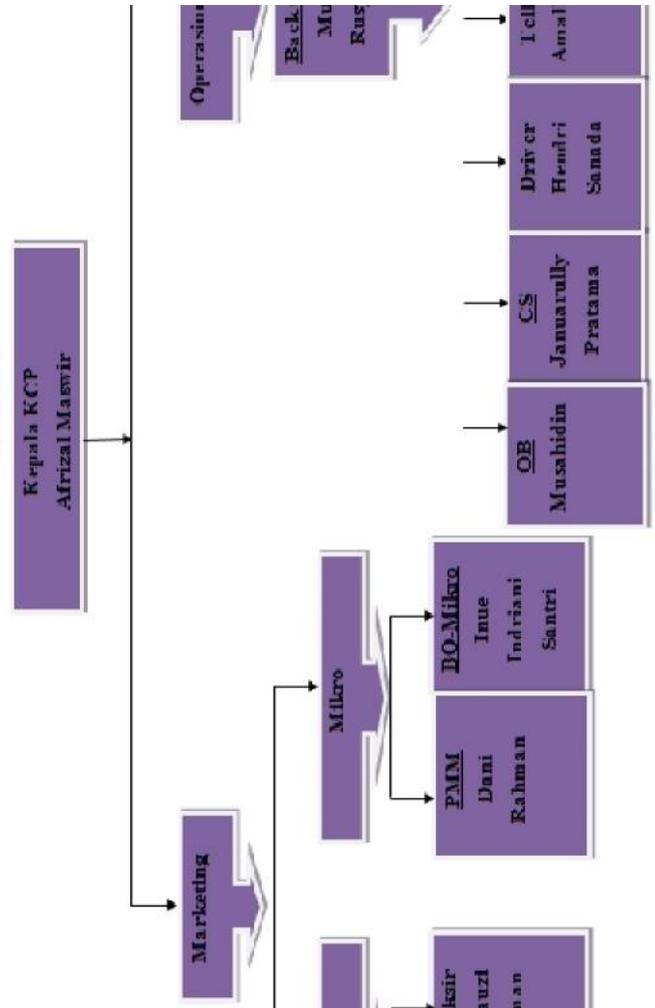
²Arsip Bank Syariah Mandiri KCP Barabai

³*Ibid*

⁴*Ibid*

STRUKTUR ORGANISASI BSM KCP BARABAI

Periode Mei 2012



3. Tugas dan Fungsi Pokok Perusahaan

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu (KCP)

Tugas kepala KCP adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa bank.
- 2) Memasarkan pembiayaan kepada nasabah/bukan nasabah.

- 3) Melakukan penjualan silang (cross selling) produk dan jasa bank.
 - 4) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
 - 5) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
 - 6) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
 - 7) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
 - 8) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
 - 9) Mengelola pelayanan kartu ATM.
 - 10) Mengelola pelayanan transaksi kas.
 - 11) Mengelola kas ATM.
 - 12) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan BI, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
 - 13) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.⁵
- b. Pelaksana Marketing Support
- Tugasnya hampir sama seperti *sales*, banyak berhubungan dengan *costumer* dalam memasarkan dan menawarkan produk. Tapi, ada juga yang fungsinya sebagai analis pemasaran produk.

⁵*Ibid*

1) Non Mikro (*Sales assistant & Sharia Funding Executive*)

Sales assistant & Sharia Funding Executive(SFE) merupakan marketing funding yang salah satu bagian pekerjaan di perbankan yang memiliki fungsi dan tugas memperkenalkan, mempromosikan, meluaskan jaringan/relasi, untuk memasarkan produk dana ke masyarakat luas. Seperti ke pusat-pusat perbelanjaan, ke sekolah-sekolah.⁶

2) Mikro

Mikro atau lebih dikenal marketing lending yaitu bertugas untuk pemasaran dan peminjaman kepada klien, pendanaan suatu proyek dalam bentuk pembiayaan.

(a) Kepala Warung Mikro

Tugas & Tanggung Jawab:

- (1) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan outlet Warung Mikro
- (2) Sebagai supervisi terhadap pegawai di outlet Warung Mikro
- (3) Melakukan monitoring terhadap nasabah pembiayaan existing
- (4) Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di outlet Warung Mikro

⁶*Ibid*

(5) Ikut membantu melakukan penyelesaian pembiayaan bermasalah di outlet Warung Mikro.⁷

(b) Pelaksana Marketing Mikro (PMM)

Tugas Pelaksana Marketing Mikro adalah:

- (1) Membantu *Area Manager* dalam tugas keseharian yang berhubungan dengan tender seperti berikut ini dan tidak terbatas pada: memonitor pendaftaran *tender*, prakualifikasi, *submission* dan bekerjasama dengan *Customer Service Dept* dalam mempersiapkan dokumennya.
- (2) Hadir dalam rapat penjelasan lelang, rapat pembukaan lelang dan rapat negosiasi
- (3) Membantu *Area Manager* dalam *follow up opportunity project* baru di *customer*, menjalin hubungan baik dengan *customer* dan menambah *networking* dengan *customer* baru
- (4) Membantu *Finance Dept* jika ada permasalahan invoice (*outstanding invoice* yang sudah overdu lebih dari 30 hari)
- (5) Membantu mempersiapkan *sales activity report* (*ongoing project, upcoming project, outstanding problem, outstanding invoice*).

⁷*Ibid*

(c) Back Office Mikro

Tugas Back Office secara umum sama saja dengan tugas *back office* yang lain, yaitu:

- (1) Membuat Voucher Input transaksi (debit / kredit)
Mikro.
- (2) Membuat laporan data transaksi Mikro.
- (3) Analisa kredit Mikro.
- (4) Accounting.
- (5) Controlling.
- (6) I.T.System.⁸

c. Operator Officer(OO)

1) *Back Office (BO)*

Adapun tugas dari *Back office* pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian *Front Office (Office Departemen, Marketing, termasuk Teller dan juga Costumer Services)*. Selain itu secara umum tugas back office adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office*.

Tugas *Back Office* secara umum adalah:

- a) Membuat Voucher Input transaksi (debit / kredit)
- b) Membuat laporan data transaksi.
- c) Analisa kredit

⁸*Ibid*

- d) Accounting
- e) Controlling
- f) I.T.System
- g) Melakukan filing dokumen dengan rapi
- h) Melakukan pengadministrasian dokumen dengan baik dan rapi
- i) Melakukan pencatatan setiap dokumen dengan tertib dan rapi
- j) Melakukan pemisahan dokumen sesuai dengan jenisnya
- k) Kondisi meja kerja dalam keadaan bersih dan rapi.⁹

2) *Teller*

Pada prinsipnya uraian pekerjaan semua jenis *teller* itu sama.

Bedanya hanya terletak pada besarnya wewenang yang dimilikinya.

Uraian pekerjaan *teller* sebagai berikut:

- a) Pada pagi hari menerima uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terimanya.
- b) Menerima setoran tunai dan menandatangani setorannya.
- c) Membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel L/C dan lain-lain)

⁹*Ibid*

- d) Menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e) Menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f) Meminta peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugas dan kuasa tugasnya.
- g) Melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan kepada kuasa kas.
- h) Melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada bank Indonesiadengan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank.
- i) Menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
- j) Mengelola, mengadministrasi, mempertanggungjawabkan dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.
- k) Melakukan check saldo ATM setiap sore dan memberitahu kepada supervisor apabila saldo ATM kurang dari Rp. 50.000.000.¹⁰

3) *Customer Service (CS)*

Tugas *Customer Service* adalah:

¹⁰*Ibid*

- a) Sebagai *Resepsionis*, artinya sebagai penerima tamu yang datang ke Bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
- b) Sebagai *Deskman*, artinya sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c) Sebagai *Salesman*, artinya sebagai orang yang menjual produk perbankan, maksudnya menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.
- d) Sebagai *Customer Relation Officer*, yaitu sebagai seseorang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan.
- e) Sebagai *Komunikator*, artinya sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.
- f) Melakukan filing dokumen dengan rapi
- g) Menjaga kebersihan ruangan dan meja Customer Service

- h) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening setiap hari.¹¹

4) *Security*

Tugas *security* secara umum adalah:

- a) Pembantu Pimpinan institusi/proyek/badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.
- b) Pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakan hukum dan waspada keamanan (*security minded*) di lingkungan kerjanya.
- c) Melakukan roleplay setiap sore
- d) Memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabah
- e) Melakukan survei ke bank lain pada saat tidak bertugas 1x seminggu secara bergantian
- f) Membuat berita acara setiap pergantian shift
- g) Mengawasi dan mengatur area parkir
- h) Mengatur antrian nasabah serta mengawasi seluruh nasabah yang berada dalam banking hall.¹²

5) *Driver*

Tugas *Driver* adalah:

- a) Mengantar/jemput pegawai ke tempat-tempat tertentu untuk kepentingan dinas.

¹¹*Ibid*

¹²*Ibid*

- b) Mengantar/mengambil surat-surat/dokumen-dokumen penting perusahaan.
- c) Bertanggungjawab penuh terhadap semua perlengkapan mobil seperti kotak P3K, tong sampah kecil, kunci-kunci yang berkaitan dengan mobil, pengharum dan tissue.
- d) Menjaga kebersihan mobil luar dan dalam setiap hari.
- e) Memastikan kondisi mobil dalam keadaan baik termasuk kondisi mesin, accu, air radiator, oli, ban dan sebagainya.
- f) Memberikan pelayanan maksimal terhadap semua nasabah, baik nasabah internal maupun eksternal yang menggunakan mobil.
- g) Menurunkan penumpang pada pintu kantor atau instansi yang dituju untuk kemudian memarkirkan mobil pada lokasi parkir.
- h) Menghidupkan mesin mobil sebelum pengguna masuk mobil
- i) Membukakan pintu mobil khusus untuk tamu baik dari kantor cabang/instansi lain yang menggunakan mobil dinas setelah sebelumnya kondisi mobil dan AC dalam keadaan hidup.
- j) Memastikan BBM dalam keadaan penuh setiap harinya.

k) Melaksanakan tugas-tugas lain yang relevan sesuai dengan instruksi atasan.¹³

6) *Office Boy (OB)*

Tugas *Office Boy (OB)* yang bersifat rutin adalah:

- a) Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
- b) Membersihkan/vacuum karpet/lantai
- c) Mengirim/mengambil dokumen antar Divisi/Bagian.
- d) Membereskan piring, gelas, & perlengkapan makan siang karyawan.
- e) Mengambil & membereskan gelas minum & perlengkapan makan/minum karyawan.
- f) Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan areal tanggung jawabnya.
- g) Membersihkan/vacuum karpet/lantai.
- h) Mencuci piring, gelas & perlengkapan makan/minum lain.
- i) Membersihkan kaca ruang kerja.
- j) Menyiram/merawat tanaman setiap jum'at sore.¹⁴

4. Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Barabai

a. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Bsm

¹³*Ibid.*

¹⁴*Ibid*

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukann setiap saat selama jam kas masih buka di konter BSM atau melalui ATM. Dengan setoran awak minimal Rp. 80.000 dan biaya administrasi /bulan RP 6.000.¹⁵

2) Bsm Tabungan Mabrur Memimpin

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Dengan setoran awal minimal Rp. 500.000 dan setoran selanjutnya Rp. 100.000.¹⁶

3) Bsm Tabungan Kurban

Tabungan Kurban & Aqiqah BSM merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah. Pelaksanannya bekerja sama dengan Badan Amil Qurban.¹⁷

4) Bsm Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (installment) dengan menggunakan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah* dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.¹⁸

5) Bsm Tabungan Berencana

¹⁵*Ibid*

¹⁶*Ibid*

¹⁷*Ibid*

¹⁸*Ibid*

Tabungan berencana yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan. dengan menggunakan prinsip syariah *mudharabah muthlaqah*.¹⁹

6) Bsm Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Dengan setoran awal minimal Rp. 20.000 (tanpa ATM) dan Rp. 30.000 (dengan ATM) serta biaya administrasi/bulan RP. 2.000.²⁰

7) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan dan ditarbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.²¹

8) BSM deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mudhlaqah*.

9) BSM giro

¹⁹*Ibid*

²⁰*Ibid*

²¹*Ibid*

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.²²

b. Produk Pembiayaan

1) Bsm Oto

Pembiayaan BSM Oto merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor baik baru maupun bekas dengan sistem *murabahah*.

2) Bsm Griya

Pembiayaan BSM Griya adalah fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk pembiayaan kepemilikan rumah tinggal.

3) Bsm Alat Kedokteran

Sebagai upaya untuk memberikan kemudahan dan kesempatan kepada para profesional di bidang kesehatan untuk memenuhi kebutuhan peralatan baru menunjang kerja atau memperbaharui peralatan kedokteran yang ada, BSM menawarkan solusi bagi Anda para dokter dan profesi lain di bidang kesehatan melalui fasilitas pembiayaan secara syariah.²³

Untuk Bank Syariah Mandiri KCP Barabai belum ada Bsm Alat Kedokteran.

4) Talangan Haji

²²*Ibid*

²³*Ibid.*

Dana Talangan Haji adalah pembiayaan yang diberikan kepada Nasabah dalam rangka pendaftaran haji melalui SSKOHAT (Sistem Komputerisasi Terpadu) untuk mendapatkan Nomor porsi. Dana Talangan Haji menggunakan akad *Qard wal Ujrah*.

5) Bsm Gadai Emas

Bsm Gadai Emas merupakan suatu pembiayaan untuk membantu nasabah mendapatkan dana dalam mengatasi kebutuhan pendidikan, modal usaha, biaya pengobatan, penyelenggaraan hajatan dan kebutuhan lainnya dengan menjaminkan emas dan menggunakan akad qardh dalam rangka rahn dan akad ijarah.²⁴

c. Jasa-jasa

- 1) Bsm *card*
- 2) Bsm *mobile banking gprs*
- 3) Bsm *net banking*
- 4) Bsm *remittance multi-currencies*
- 5) Bsm transfer duit
- 6) Bsm transfer uang tunai
- 7) Pembayaran telepon & *hand phone*
- 8) Transfer / inkaso
- 9) *Sms banking*
- 10) Layanan ATM bersama di seluruh Indonesia
- 11) Fasilitas *on-line* di seluruh Kantor Bank Syariah Mandiri

²⁴*Ibid*

B. Penyajian Data

Untuk mengetahui bagaimana dampak peraturan agen terhadap kegiatan operasional serta apa saja yang menjadi kendala belum bisanya agen diterapkan di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai. Berikut hasil wawancara yang penulis lakukan sebagai berikut :

1. Responden

Dani Rahman, kelahiran Kandangan pada 11 Mei 1982, Pendidikan terakhir Sarjana. Jabatan DR di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai adalah sebagai Pelaksana Marketing Mikro (PMM).²⁵

DR menyebutkan hingga saat ini belum ada yang mau dan sedang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri KCP Barabai baik dalam hal pembiayaan, sedangkan menurutnya adanya agen diperlukan dalam kegiatan pembiayaan tersebut karena akan sangat membantu kami dalam pencapaian target yang sudah ditetapkan.²⁶

DR dalam melihat kesiapan bank ditempat ia mengabdikan memang ada yang harus dibenahi dalam mengimplementasikan *branchless banking* misalnya saja teknologi yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri sendiri. Ketika ditanya mengenai persaingan di era *branchless banking* DR tidak merasa begitu khawatir atas persaingan yang mungkin terjadi baik di internal

²⁵Dani Rahman, Pelaksana Marketing Mikro, Wawancara Pribadi, Barabai, 19 Mei 2015.

²⁶*Ibid.*

sendiri ataupun dengan lembaga keuangan lainnya meskipun sudah menjadi laku pandai.²⁷

Agen baik perorangan ataupun badan hukum menurut DR akan sesuai dengan bank tempat ia bekerja. Hal ini sesuai dengan tujuan dari dibentuknya agen tersebut. Akan lebih banyak calon nasabah yang akan bergabung, hanya saja diperlukan penyesuaian manajemen resiko.²⁸

Januarully Pratama, kelahiran Barabai pada 25 Januari 1987, Pendidikan terakhir Sarjana. Jabatan JP di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai adalah sebagai *Customer Service (CS)*.²⁹

JP menyebutkan hingga saat ini belum ada yang mau dan sedang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri KCP Barabai baik dalam hal pendanaan, pembiayaan dan jasa, sehingga dia tidak bisa memberikan informasi kepada mereka yang ingin bekerja sama menjadi agen, sedangkan menurutnya adanya agen bagus untuk memperluas jangkauan pasar yang selama ini belum terjangkau.³⁰

JP dalam melihat kesiapan bank ditempat ia mengabdikan memang ada yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasikan *branchless banking* misalnya saja pengetahuan calon agen sendiri baik produk yang dipasarkan ataupun ketentuan-ketentuan tentang agen tersebut.³¹

²⁷*Ibid.*

²⁸*Ibid.*

²⁹ Januarully Pratama, *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Barabai, 21 Mei 2015.

³⁰*Ibid.*

³¹*Ibid.*

Ketika ditanya mengenai persaingan di era *branchless banking* JP tidak merasa begitu khawatir atas persaingan yang mungkin terjadi antar lembaga keuangan lainnya meskipun sudah menjadi laku pandai. JP memaparkan bahwa jika agen mendapatkan komisi tiap transaksi yang ia lakukan, pihak Bank Syariah Mandiri KCP Barabai juga mempunyai program bagi nasabah yang merekomendasikan saudara atau orang lain untuk menjadi nasabah yaitu Sahabat Bsm, di mana nasabah tersebut terdaftar sebagai Sahabat Bsm.³²

Agen baik perorangan ataupun badan hukum menurut JP akan sesuai dengan bank tempat ia bekerja. Sebab agen menjadi perpanjangan tangan pelayanan perbankan dalam memasarkan produk yang murah dan mudah namun tetap dapat bersaing. Namun, penyesuaian manajemen resiko harus tetap dilakukan sebab bukan tidak mungkin *fraud* terjadi di tingkat agen.³³

Helmiansyah, kelahiran Barabai pada 11 Maret 1989, pendidikan terakhir adalah sarjana. Jabatan H di Bank Syariah Mandiri KCP barabai adalah sebagai *Sharia Fanding Executive (SFE)*.³⁴

Ketika ditanya mengenai persaingan di era *branchless banking* H tidak merasa begitu khawatir atas persaingan yang mungkin terjadi antar lembaga keuangan lainnya meskipun sudah menjadi laku pandai. H melihat adanya segmen pasar yang berbeda dengan pesaing lembaga keuangan tersebut.³⁵

³²*Ibid.*

³³*Ibid.*

³⁴Helmiansyah, *Sharia Fanding Executive*, Wawancara Pribadi, Barabai, 22 Mei 2015

³⁵*Ibid.*

Risda Norma Helyani, kelahiran Ilung Utara pada 19 Maret 1986, Pendidikan terakhir sarjana. Jabatan RNH di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai adalah sebagai *Sales Assistant (SA)*.³⁶

RNH menyebutkan hingga saat ini belum ada yang mau dan sedang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri KCP Barabai baik dalam hal pembiayaan.³⁷

RNH dalam melihat kesiapan bank ditempat ia mengabdikan memang ada yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasikan *branchless banking* misalnya saja perusahaan provider yang masih belum mau mengembangkan pelayanannya bersama dengan bank syariah.³⁸

Ketika ditanya mengenai persaingan di era *branchless banking* RNH tidak merasa begitu khawatir atas persaingan yang mungkin terjadi antar lembaga keuangan lainnya meskipun sudah menjadi laku pandai. RNH mengatakan jika pesaing dapat melayani nasabahnya diluar kantor, Bank Syariah Mandiri juga bisa melakukan hal tersebut baik untuk membuka tabungan ataupun pelayanan keuangan lainnya.³⁹

³⁶Risda Norma Helyani, *Sales Assistant*, Wawancara Pribadi, Barabai, 25 Mei 2015

³⁷*Ibid.*

³⁸*Ibid.*

³⁹*Ibid.*

Afrizal Maswir, kelahiran Padang Pariaman pada 24 Agustus 1976, Pendidikan terakhir sarjana. Jabatan AM adalah sebagai Kepala Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Mandiri KCP Barabai.⁴⁰

AM menyebutkan hingga saat ini belum ada yang mau dan sedang bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri KCP Barabai baik dalam hal pendanaan, pembiayaan dan jasa, sehingga dia tidak bisa memberikan informasi kepada mereka yang ingin bekerja sama menjadi agen, sedangkan menurutnya adanya agen bagus untuk memperluas jangkauan pasar yang selama ini belum terjangkau.⁴¹

AM dalam melihat kesiapan bank ditempat ia mengabdikan memang ada yang menjadi faktor penghambat dalam mengimplementasikan *branchless banking* misalnya saja jaringan internet dan teknologi.⁴²

Ketika ditanya mengenai persaingan di era *branchless banking* AM tidak merasa begitu khawatir atas persaingan yang mungkin terjadi antar lembaga keuangan lainnya meskipun sudah menjadi laku pandai. AM memaparkan bahwa membuat produk yang dimaksud oleh regulasi tersebut adalah sepenuhnya wewenang dari direksi yang menjadi pertimbangan dalam menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) baik dalam jangka pendek ataupun jangka panjang. Namun, dalam menaati regulasi dan kemauan untuk maju

⁴⁰Afrizal Maswir, Kepala Kantor Cabang Pembantu, Wawancara Pribadi, Barabai, 27 Mei 2015

⁴¹*Ibid.*

⁴²*Ibid.*

dengan adanya produk yang dimaksud, pasti melekat pada diri seorang kepala kantor cabang pembantu.⁴³

2. Informan

M. Fauzi Rahman sebagai analais gadai di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai menjelaskan bahwa gadai emas dan cicil emas berjalan per September 2014. Sedangkan untuk pencairan di pembiayaan mikro untuk sementara dihentikan. Namun, penagihannya tetap dilaksanakan dengan tetap memperhatikan ketentuan yang sdah berlaku.⁴⁴

Iskandar Zulkarnaen, alumni Perbankan Syariah UIN Jakarta, sekarang bekerja sebagai Assistant Manager di Kompasiana. IZ mengatakan bahwa ada beberapa indikator yang menyebabkan kenapa bank syariah khususnya di Indonesia masih belum mempunyai teknologi yang memadai dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Pihak terkait menganggap bahwa bank syariah tidak terlalu mempunyai pengaruh dalam mengembangkan instansinya, ini disebabkan kurangnya penjelasan pihak bank syariah dalam hal perkembangan dan potensinya. Ditambah lagi dengan adanya media pemberitaan yang susah dicerna dalam memberitakan keadaan bank syariah sesungguhnya.⁴⁵

3. Klasifikasi data

⁴³*Ibid.*

⁴⁴M. Fauzi Rahman, Analais Gadai, Wawancara Pribadi, Barabai, 18 Mei 2015

⁴⁵Iskandar Zulkarnaen, *Assistant Manager* Kompasiana, Wawancara Pribadi, 9 Mei 2015.

Dari 5 responden yang telah di wawancarai oleh penulis semuanya menyebutkan bahwa belum ada yang ingin bekerjasama dengan Bank Syariah Mandiri KCP Barabai untuk menjadi agen, baik dalam kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa transaksi keuangan lainnya.

Seluruh responden menilai bahwa di wilayah *market* bank ini di perlukan agen dalam memasarkan produk dan jasa perbankan syariah. Hanya saja belum ada produk yang bisa dikerjasamakan dengan agen, sehingga 1 responden tidak bisa memberikan informasi kepada calon agen yang ingin bekerjasama dengan bank ini.

Mengenai kesiapan mengimplementasikan pemasaran melalui agen, ada 3 responden yang menanggapi hal ini dengan masing-masing mengatakan bahwa adanya kendala teknologi, jaringan internet, dan pengetahuan oleh agen itu sendiri.

Perihal adanya persaingan yang akan dihadapi, 3 responden mengatakan tidak akan mempengaruhi pola pemasaran yang telah dilakukan dan akan dilakukan. Masing- masing menyebutkan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Barabai juga bisa melakukan pelayanan diluar kantor baik untuk membuka tabungan dan layanan keuangan lainnya, dan mempunyai program Sahabat Bsm dimana bank ini memberikan komisi atas usahanya mengajak orang disekitarnya menjadi nasabah, serta adanya segmen pasar yang berbeda dengan pesaing di lembaga keuangan sendiri.

5 responden berpendapat mengenai agen, baik dari perorangan atau badan hukum sama pentingnya, tetapi harus ada penyesuaian manajemen resiko yang dilakukan agar potensi *fraud* ditingkat agen hilang.

C. Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dan telah ditemukan dalam penyajian data, maka analisis data yang menjadi pokok bahasan adalah menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini

1. Kegiatan Operasional Bank Syariah Mandiri KCP Barabai setelah adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 19 / POJK.03 / 2014 mengenai Laku Pandai.

Kehidupan bisnis perbankan syariah sangat ditentukan berjalan atau tidaknya produk-produk yang dijual kepada nasabah. Kesemuanya ini sangat dipengaruhi oleh situasi prosedur produk yang dikembangkan dan dijalankan.⁴⁶

The operation function is the core of most business organization; it is responsible for the creation of an organization good and service. Input are used to obtain finished good or services one and more transformation processes.⁴⁷

a. Sistem Penghimpunan Dana

Metode penghimpunan dana pada bank syariah tidak melakukan pendekatan tunggal dalam menyediakan produk penghimpun dana bagi

⁴⁶Muhamad, *Sistem dan Proedur Operasional Bank Islam* (Yogyakarta: UII Press Yogyakarta, 2000), h. 61.

⁴⁷ William J. Stevenson, *et al.*, *Operation Management*, (New York : The McGraw-Hills Companies, 2002), h. 7-8.

nasabahnya. Sebagai salah satu lembaga yang berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat, bank syariah harus memiliki sumber dana yang optimal sebelum disalurkan kembali kemasyarakat. Selain itu, sebagai bank yang dituntut untuk mempraktikkan kaidah syariat Islam, maka perlu dipahami terlebih dahulu dana masyarakat terdiri dari 3 jenis dana, yaitu dana modal yaitu dana dari pendiri bank dan dari para pemegang saham bank tersebut, dana titipan masyarakat baik yang dikelola oleh bank dengan sistem *Wad'iah*, maupun yang diinvestasikan melalui bank dalam bentuk dana investasi khusus (*Mudh rabahMuqayyadah*) atau investasi terbatas (*Mudh rabahMutlaqah*), serta dana zakat, infak, shadaqah.⁴⁸

Di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai kegiatan operasional yang terkait dengan penghimpunan dana setelah adanya regulasi tentang laku pandai tidak berdampak banyak selain tidak adanya produk, maka kontribusi produk ini pun tidak dapat di ukur secara kuantitas. Misalnya, banyaknya orang yang menjadi nasabah penabung di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai

Bank Syariah Mandiri KCP Barabai akan tetap akan bisa bersaing dalam era branchless banking sebab bank ini mempunyai segmen pasar sendiri dalam hal produk dan jasa keuanganya.

A research task related to market segmentation consists of benefit and lifestyle studies, wich examine similarities and differences

⁴⁸Gemala Dewi, *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2007), h. 81

in consumers' needs. Researcher use these studies to identify two or more segments within the market for a particular company's products.⁴⁹

b. Sistem Penyaluran Dana (*Financing*)

Bank syariah sebagai lembaga keuangan akan terlibat dalam berbagai jenis kontrak perdagangan syariah. Semua elemen kontrak sudah pasti memiliki asas dan prinsip yang jelas secara syariah. penyaluran dana perbankan syariah dapat dikategorikan pada dua bentuk, yaitu:⁵⁰

1) *Equity Financing*

Bentuk ini terbagi dalam pilihan skim *Mudh rabah Mut}laqah/Muqayyadah* atau dalam bentuk *Musy rakah*

2) *Debt Financing*

Debt Financing dalam teori meliputi objek-objek berupa pertukaran antara barang dengan barang, barang dengan uang, uang dengan barang, dan uang dengan uang. Mengenai objek yang pertama dan yang terakhir terdapat permasalahan pertukaran antara barang dengan barang dipertimbangkan dapat menimbulkan riba *fadh*l. Sedangkan pertukaran antara uang dengan uang pun demikian, dikawatirkan dapat menimbulkan riba *nasiah*. Pertukaran uang dengan uang dalam perbankan syariah dimakukan dalam bidang jasa pertukaran uang, yang mensyaratkan pertukaran langsung tanpa penundaan pembayaran. Oleh karena itu dalam operasional perbankan syariah

⁴⁹Josep F. Hair, *et al.*, Marketing Research (New York: The McGraw-Hills Companies, 2003), h. 8.

⁵⁰*Ibid*, h. 85-87.

hanya digunakan dua objek lainnya, yaitu pertukaran barang dengan barang dan uang dengan barang.

Di Bank Syariah Mandiri KCP Barabai kegiatan operasional yang terkait dengan penyaluran dana setelah adanya regulasi tentang laku pandai tidak berdampak banyak selain tidak adanya produk pembiayaan tersebut, maka kontribusi produk ini pun tidak dapat diukur secara kuantitas. Misalnya, meningkatnya permohonan pembiayaan yang di ajukan oleh masyarakat.

c. Jasa Layanan Perbankan

Perihal ini meliputi:⁵¹

- 1) *Al-Wakalah*
- 2) *Kaf'alah*
- 3) *H}awalah*
- 4) *Ju'alah*
- 5) *Rahn*
- 6) *Al-Qardh*
- 7) *Sharf*

Yang ditemukan lainya oleh penulis adalah keterbatasn pihak bank dalam memberikan pelayanan kepada calon agen yang ingin bekerja sama dengan bank ini. Khususnya dalam memberikan informasi mengenai produk penghimpun dana dan produk pembiayaan yang bisa dikerjasamakan dengan agen.

⁵¹*Ibid*, h. 92-96.

2. Kendala Bank Syariah Mandiri KCP Barabai dalam menerapkan agen

Ekspektasi terhadap agen perbankan untuk memperluas layanan keuangan di Indonesia memang besar. Agen merupakan perantara yang melakukan pembelian dan atau penjualan atas nama prinsipalnya tanpa memiliki barang yang diperjualbelikan dan tanpa menanggung resiko atas itu. Sebagai imbalan ia menerima upah berupa komisi.

Agen adalah pihak yang bekerjasama dengan Bank penyelenggara Laku Pandai yang menjadi kepanjangan tangan bank untuk menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat dalam rangka keuangan inklusif sesuai yang diperjanjikan.

Agen dibedakan menjadi dua, yaitu:

a. Agen perorangan

Perorangan yang dapat menjadi Agen harus memenuhi persyaratan palingsedikit sebagai berikut:

- 1) Bertempat tinggal di lokasi tempat penyelenggaraan Laku Pandai.
- 2) Memiliki kemampuan, reputasi, kredibilitas dan integritas yang baik.
- 3) memiliki sumber penghasilan utama yang berasal dari kegiatan usaha dan/atau kegiatan tetap lainnya selama paling singkat 2 (dua) tahun.
- 4) belum menjadi Agen dari Bank penyelenggara Laku Pandai yang kegiatan usahanya sejenis.

5) lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh Bank penyelenggara Laku Pandai

b. Agen berbadan hukum.

Badan hukum yang dapat menjadi Agen harus memenuhi persyaratan paling sedikit sebagai berikut:

- 1) Berbadan hukum Indonesia yang:
 - a) Diawasi oleh otoritas pengatur dan pengawas dan diperkenankan melakukan kegiatan di bidang keuangan.
 - b) Merupakan perusahaan dagang yang memiliki jaringan *retail outlet*.
- 2) Memiliki reputasi, kredibilitas, dan kinerja yang baik.
- 3) Memiliki usaha yang menetap di satu lokasi dan masih berlangsung paling singkat 2 (dua) tahun;
- 4) mampu melakukan manajemen likuiditas sesuai yang dipersyaratkan oleh Bank penyelenggara Laku Pandai;
- 5) mampu menyediakan sumber daya manusia yang mempunyai kemampuan teknis untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai;
- 6) memiliki teknologi informasi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan Laku Pandai; dan
- 7) lulus proses uji tuntas (*due diligence*) oleh Bank penyelenggara Laku Pandai.

Agen dapat melakukan pelayanan perbankan jika ia mengerti dan paham terhadap produk dan jasa yang ia pasarkan. Tentu ini dianggap serius oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Barabai, pengetahuan tentang keagenan perbankan menjadi penting dikaji, ditambah lagi penguasaan produk dan jasa oleh agen. Penulis berpendapat perkara inilah yang menjadi faktor agar tujuan dibentuknya agen bisa tercapai.

Kendala lain yang tergambar dari data, Bank Syariah Mandiri KCP Barabai melihat adanya teknologi yang kurang mendukung, serta jaringan telekomunikasi internet yang tidak menunjang dalam melakukan kegiatan pelayanan perbankan ini. Keadaan yang diharapkan sebenarnya adalah kemudahan dalam mengakses layanan keuangan yang murah, mudah, cepat, dan tepat. Melihat perihal ini, bukan pelayan keuangan yang prima didapatkan, tetapi bisa saja dalam hal pembukaan rekening tabungan bisa memakan waktu selama 1-4 hari.