

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN LAPORAN PENELITIAN**

#### **A. Gambaran Umum Bank BRI syariah**

##### **1. Sejarah Bank BRI Syariah**

Sejarah BRI Syariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, menguasai Bank jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat. No. 10/76/KEP.GBI/2008, PT. Bank BRI Syariah kemudian secara resmi menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah pada tanggal 17 November 2008, setelah sebelumnya sempat menjalankan kegiatan usaha Bank secara Konvensional.

Kegiatan usaha BRI Syariah semakin kokoh setelah tandatanganinya Akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, untuk melebur kedalam PT Bank BRI Syariah pada tanggal 19 Desember 2008 yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 penandatanganan yang bernilai strategis sebagai bentuk dukungan nyata induk perusahaan kepada kegiatan Operasional Bank Syariah.

Kehadiran BRI Syariah turut meramaikan pasar Perbankan Syariah di Indonesia melalui layanan Perbankan Syariah di Indonesia berkonsep ritel modern yang menyediakan berbagai layanan finansial untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dan membantu dalam mewujudkan kehidupan yang lebih

bermakna. Kehidupan BRI Syariah dengan ragam produk menarik yang mengedepankan prinsip-prinsip syariah serta didukung pelayanan prima (*serviceexcellence*) menjadikan kehadiran cepat diterima masyarakat.

Dengan kinerja yang terus membaik, saat ini, hanya dalam waktu sekitar empat tahun sejak pendiriannya, BRISyariah merupakan BRI Syariah ketiga terbesar di Indonesia dari sisi aset. Peluang untuk terus tumbuh makin besar dan maju terbuka lebar dengan telah dirintisnya kinerja dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, melalui pemanfaatan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk, sebagai Kantor layanan Syariah untuk pengembangan bisnis yang akan fokus mengharap penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen dengan tetap berlandaskan prinsip-prinsip Syariah.

Setelah melalui berbagai fase pertumbuhan dan pengembangan sejak tahun 2008, kini BRI Syariah makin siap berkompetisi dengan memperluas jaringan, menyiapkan SDM tangguh serta didukung sistem teknologi informasi yang handal sehingga mampu memberikan kemudahan akses, menguasai pasar dan menjadi pemenang.

SDM BRI Syariah memiliki latar belakang pendidikan dan profesi yang sangat beragam. Pada awal tahun hingga menginjak tahun ke-4 Operasional BRI Syariah upaya-upaya untuk mengkonsolidasikan seluruh jajaran sumber daya yang ada di lakukan secara serius dan berkesimpulan. Langkah penyaturan visi dan misi serta penanaman nilai-nilai yang dikenal dengan tujuh

nilai inti budaya korporasi terus dilakukan melalui berbagai macam cara dan pendekatan. Mengingat pentingnya proses ini sebagai bagian integral dari strategi dan kebijakan pasar perusahaan untuk meningkatkan nilai dan kerja perusahaan maka seluruh elemen perusahaan berupaya memberikan kontribusinya secara optimal.

BRI Syariah terus melakukan rekrutmen untuk pemenuhan SDM terkait cabang pembukaan kantor Cabang kantor pembantu, kantor kas unit mikro Syariah, sehingga dapat mendukung Operasional bisnis perusahaan. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pasar Baru adalah salah satu cabang dari lima cabang yang dimiliki oleh Bank Syariah Kalimantan Selatan. Bank Syariah KCP Pasar Baru beroperasi pada tanggal 04 April 2013. Yang secara resmi dibuka oleh petinggi-petinggi Bank BRI Syariah pusat, Dan kini KCP Pasar Baru berpindah alamat menjadi KCP Teluk Dalam SutoyoS pada tanggal 18 maret 2019, dan di resmikan pada tanggal 1 April 2019. (“Sejarah Bank BRI Syariah,” t.t.)

## **1. Visi-Misi Bank BRI Syariah**

### **Visi:**

Menjadi Bank ritel modern termuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

**Misi:**

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses teryaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentuan pikiran.

**2. Job description Bank BRI Syariah.**

- a. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Tugas dan wewenang pincapem adalah:

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu
- 2) Melakukan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah

5) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.

b. *Branch operation supervisor* (BOS)

Tugas dan wewenang supervisor pelayanan adalah:

- 1) Mengkoordinir pelayanan kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan customer service sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai *service excellent* (Implementasi fungsi *service provider*)
- 2) Memberikan dukungan kepada operation manager, pimpinan cabang, dan semua Grup di BRIS, berupa:
  - i. Menyediakan layanan operasi *front office* yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.
  - ii. Menyetujui atau otorisasi transaksi layanan operasi *front office* sesuai kewenangannya.
  - iii. Membimbing teller dan customer service dalam melaksanakan tugasnya.
  - iv. Membangun team work dan komunikasi yang efektif di *front office* kantor cabang.
- 3) Membina dan melatih teller dan customer service agar dapat melakukan tugasnya dengan baik dan benar.
- 4) Bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall area dan area kerja teller, customer service dan

area front office lainnya, seperti tempat duduk nasabah, tempat aplikasi dan brosur.

- 5) Mengelola operasional teller dan customer service kantor cabang.\
- 6) Melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional *front office* kantor cabang.

c. Account Officer (AO)

Tugas dan wewenang AO adalah:

Karyawan bank yang berada pada bagian perkreditan, yang memiliki tugas dan kewajiban secara umum.

- 1) Melakukan negoisasi dengan debitur dalam rangka menyusun struktur dan tipe kredit dengan batas kewenangannya
- 2) Bertindak sebagai pejabat pemrakarsa ( penganalisa, pengevaluasi, dan prekomendasi)
- 3) Menyampaikan masalah-masalah yang timbul dalam pelayanan debitur kepada atasannya untuk diselesaikan dengan unit kerja terkait
- 4) Melaporkan situasi dan kondisi bisnis debitur baik yang masih lancar maupun memburuk serta memberikan usul, saran pemecahan atau penyelesaian
- 5) Melaksanakan fungsi penyelamat dan penyelesaian kredit bermasalah bila ditunjuk untuk menangani kredit bermasalah.
- 6) Memahami account yang backup nya sesuai dengan yang ditentukan oleh atasannya

- 7) Membantu pembinaan kredit-kredit putusan kantor wilayah/ kantor pusat.

d. Account Officer Micro

Tugas dan wewenang AOM adalah:

- 1) Membantu area manager dalam tugas keseharian yang berhubungan dengan tender dan tidak terbatas pada monitor pendaftaran tender, prakualifikasi, *submission* dan bekerjasama dengan *customer service*
- 2) Hadir dalam rapat penjelasan lelang, rapat pembukaan lelang dan rapat negoisasi
- 3) Membantu area manager dalam *follow up opportunity project* baru di customer, memintai hubungan baik dengan customer dan menambah networking dengan customer-customer bar
- 4) Membantu finance jika ada permasalahan invoice (outstanding invoice yang sudah overdue lebih dari 30 hari)
- 5) Membantu mempersiapkan sales activity report.

e. *Customer service*

Tugas dan wewenang CS adalah:

- a) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya. Berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan

- b) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan kordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya.
- c) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brousur dan area bangking hall.
- d) Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *Coustomer service*
- e) Melakukan dan bertanggung jawab kepada supervisor dan berkordinasi secara produkif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk untuk setiap layanan operasi front office di kantor cabang pembantu
- f) Sebagian dari tim operasi yang harus bekerja sama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan team work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional kantor cabang pembantu.
- g) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service exellent* (mplmentasi fungsi *service profider*)
- h) Memberikan dukungan kepada supervisor layanan, operasional manager. Pimpinan cabang berupa:
  - 1) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening. Serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di coustomer

service dengan akurat, sopan ramah, dan tepat waktu secara konsisten

- 2) Sebagai nara sumber dalam layanan operasi dan produk bank sesuai dengan dengan kewenangan dan tanggung jawabnya
- 3) Menjadi bagian dari tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.

f. Teller

Tugas dan wewenang teller adalah:

- a) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai service excellent- implementasi fungsi service profider
- b) Memberikan dukungan kepada service layanan, operation manager, pimpinan cabang, berupa:
  - 1) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten
  - 2) Sebagai nara sumber dalam layanan operasi tunai dan non tunai sesuai kewenangan dan tanggung jawabnya.
  - 3) Menjadikan dari bagian tim operation yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif

- c) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operation tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan
- d) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja sama terutama counter teller dan kondisi khasanah.
- e) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi teller.
- f) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di kantor caban.
- g) Sebagian dari tim operasi yang harus dapat bekerja sama dan mengikuti pelatihan dalam mewujudkan team work yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional kantor cabang.

## **B. Laporan penelitian**

### **1. Karyawan Bank BRI yang tidak belatar belakang jurusan perbankan syariah mengenai pengetahuan operasional bank syariah**

#### a) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Emelda

Umur : 33 Thn

Jabatan : AO (Account Officer)

Lulusan :UNLAM

Jurusan : Administrasi Negara

Lama bekerja : 6 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada ibu Emelda selaku accounting officer BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah, pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu bersumber dari artikel-artikel yang menjelaskan mengenai perbankan syariah sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang dijalankan berdasarkan dengan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah. Beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam) beliau juga pernah mengikuti pelatihan selama 3 minggu yang diadakan dari pihak kantor cabang BRISyariah pengetahuan yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan tersebut mengetahui bahwa penghimpunan dan penyaluran dana yang digunakan di perbankan syariah berbeda dengan yang berada dikonvensional.

Perbankan syariah yang beliau ketahui menggunakan prinsip bagi hasil dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa saja yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu: Penghimpunan dana : tabungan, giro, deposito, tabungan haji, Penyaluran dana: KPR kredit rumah

bersubsidi, dan mikro pembiayaan usaha, Jasa : Inkaso penagihan surat-surat berharga. Sedangkan produk dan akad yang beliau tidak ketahui yaitu: akad-akad penghimpunan dan penyaluran dana, adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang jurusan beliau lulusan non-perbankan syariah.

b) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Alif Fahmi

Umur : 34 Thn

Jabatan : AOM ( Account Officer Mikro

Lulusan : UNLAM

Jurusan : Akuntansi

Lama bekerja : 5 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada bapak Alif Fahmi selaku Account Officer BRISyariah kantor cabang pembantuBanjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah, pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu bersumber dari website-website dan internet yang menjelaskan mengenai perbankan syariah sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional

bank yang dijalankan berdasarkan dengan prinsip syariah. Setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan penyaluran dana berdasarkan syariah (hukum Islam) beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya dan yang beliau ketahui mengenai operasional bank syariah hanya akad penyaluran dana dan jasa bank saja seperti: Penyaluran dana: *musyārahah*, IMBT, Jasa bank: transfer dan penggunaan ATM. Sedangkan produk dan akad yang beliau tidak ketahui yaitu: produk penghimpunan dan penyaluran dana, akad penghimpunan. Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

c) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Ade kusuma  
 Umur : 27 Thn  
 Jabatan : AO (Account Officer)  
 Lulusan. : Stikes Cahaya Bangsa  
 Jurusan :Keperawatan  
 Lama bekerja :2 Bulan

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada ibu Ade Kusuma selaku Account Officer BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah, pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu dari teman sekantor dan juga mendapatkannya dari sumber website sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang menjalankan dengan prinsip syariah. Setelah bekerja di BRISyariah beliau belum mendapatkan pengetahuan mengenai operasional bank karena beliau karyawan baru bekerja di BRISyariah beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya.

Dan yang beliau ketahui mengenai operasional bank syariah hanya akad penyaluran dana dan jasa bank seperti: Penyaluran dana: Mudhārabah, Jasa bank: transfer Sedangkan produk dan akad yang beliau tidak ketahui seperti produk dan akad penghimpunan dan produk penyaluran dana. Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

d) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Dessy Putri Windi

Umur : 23 Thn

Jabatan : Teller  
Lulusan :STINAS  
Jurusan :Manajemen  
Lama bekerja :1 Thn

#### Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada ibu Dessy Putri Windi selaku Teller BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, bersumber dari artikel-artikel yang menjelaskan mengenai perbankan syariah. Sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam), beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa saja yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu: Penghimpunan dana: tabungan dan akad yang digunakan ialah akad Wadi'ah, Penyaluran dana: Mudhārabāh, Jasa bank: pembukaan buku tabungan Sedangkan produk yang tidak beliau ketahui hanya produk penyaluran dana .Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang

operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

e) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Murjani Imansyah

Umur : 38 Thn

Jabatan : AOM ( account Officer Mikro)

Lulusan : UMM

Jurusan : Hukum

Lama bekerja : 6 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Bapak Murjani Imansyah selaku Account Officer Mikro BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, sebelumnya pernah bekerja di bank konvensional dan mengetahui prosedur mengenai perbankan dan tidak mengetahui perbankan yang berdasarkan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam). Beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya dan yang beliau ketahui

mengenai produk dan akad-akad apa yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu:

Penghimpunan dana: tabungan, deposito dengan menggunakan akad Wadi'ah dan Mudharabah, Penyaluran dana: pembiayaan rumah KPR dengan menggunakan akad musyarakah, Jasa bank: transfer dan pembayaran lainnya. Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

f) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Diyah Ayu Shofia Andriani

Umur : 25 Thn

Jabatan : CS ( Customer Service)

Lulusan : POLITEKNIK

Jurusan : Teknik Electro

Lama bekerja : 4 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Ibu Diyah Ayu Shofia Andriani selaku Customer Service BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin ini yang berhubungan dengan pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank yaitu, bersumber dari artikel-artikel yang menjelaskan

mengenai perbankan syariah sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum islam). Beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu:

Penghimpunan dana: tabungan, giro dan akad yang digunakan dalam, penghimpunan ialah murābahāh dan Mudhārabah, Penyaluran dana: pembiayaan mikro, Jasa bank: layanan pembukaan rekening, pembukaan giro, deposito jawaban beliau pada penjelasan jasa bank tidak sesuai apa yang ada di jasa perbankan Sedangkan yang tidak diketahui beliau ialah akad penyaluran dana. Adapun kesulitan beliau mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

g) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Ira Widyastuti

Umur : 34 Thn

Jabatan : AOM ( Account Officer Mikro

Lulusan :UNLAM

Jurusan : Akuntansi

Lama bekerja : 5 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Ibu Ira Widyastuti selaku Account Officer Mikro BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, bersumber dari website-website yang menjelaskan mengenai perbankan syariah setelah beliau bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam) beliau juga pernah mengikuti pelatihan selama 2 hari yang diadakan dari pihak kantor cabang BRISyariah pengetahuan yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan tersebut mengetahui bahwa penghimpunan dan penyaluran dana yang dijalankan di perbankan syariah berbeda dengan yang di konvensional.

Perbankan syariah yang beliau ketahui menggunakan prinsip bagi hasil, dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu: Penghimpunan dana: deposito tabungan dan akad yang di gunakan ialah akad Wadi'ah, Penyaluran dana: pembiayaan modal usaha dan akad yang digunakan ialah Mudh'arabah, Jasa bank: transfer. Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai

operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

#### h) Data informan

##### Identitas Narasumber

Nama : Yudistira W.H

Umur : 34 Thn

Jabatan : PINCAMPEM (Pimpinan Cabang Pembantu)

Lulusan : POLITEKNIK

Jurusan : Teknik Electro

Lama bekerja : 9 Thn

##### Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Bapak Yudhistira selaku Pincapem BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, sebelumnya pernah bekerja di bank konvensional dan mengetahui prosedur mengenai perbankan dan tidak mengetahui perbankan yang berdasarkan prinsip syariah sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya

untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam). Beliau juga pernah mengikuti pelatihan selama 3 minggu yang diadakan dari pihak kantor cabang BRISyariah pengetahuan yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan tersebut mengetahui bahwa penghimpunan dan penyaluran dana yang digunakan di perbankan syariah berbeda dengan di konvensional, perbankan syariah yang beliau ketahui menggunakan prinsip bagi hasil dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa yang digunakan di operasional bank syariah yaitu:

Penghimpunan dana: giro, deposito, tabungan dan akad yang digunakan ialah Wadi'ah, Penyaluran dana: jual beli dan pembiayaan modal usaha dan menggunakan akad murabahah, Jasa bank: pemberian jaminan dan jasa penyimpanan Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

i) Data informan

Identitas Narasumber

Nama : Khairullah  
 Umur : 34 Thn  
 Jabatan : AO (Account Officer )  
 Lulusan :STINAS  
 Jurusan : Ekonomi Manajamen

Lama bekerja : 4 Thn

Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Bapak Khairullah selaku Account Officer BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, bersumber dari artikel-artikel yang menjelaskan mengenai perbankan syariah sebelum beliau bekerja di BRISyariah beliau tidak mengetahui operasional bank yang dijalankan berdasarkan prinsip syariah setelah bekerja di BRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukum Islam). Beliau belum pernah mengikuti program training dan pelatihan lainnya dan yang beliau ketahui mengenai produk apa yang digunakan dalam operasional bank syariah yaitu:

Penghimpunan dana: tabungan, giro, Penyaluran dana: pembiayaan mikro

Jasa bank: transfer, Inkaso Sedangkan akad yang digunakan dalam operasional bank syariah beliau tidak mengetahui .Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

j) Data informan

#### Identitas Narasumber

Nama : Julianzef O Putra  
Umur : 34 Thn  
Jabatan : BOS (Branch Operasional Supervisor)  
Lulusan : UNLAM  
Jurusan : Perpajakan  
Lama bekerja : 5 Thn

#### Uraian

Berdasarkan Hasil wawancara kepada Bapak Julianzef O Putra selaku Branch Operasional Supervisor BRISyariah kantor cabang pembantu Banjarmasin yang berhubungan dengan pengetahuan operasional bank syariah pengetahuan yang beliau dapatkan mengenai operasional bank syariah yaitu, bersumber dari website-website yang menjelaskan mengenai perbankan syariah setelah beliau bekerja diBRISyariah beliau mendapatkan pengetahuan bahwa perbankan syariah itu bank yang tujuannya untuk mengumpulkan dan menyalurkan dana berdasarkan syariat (hukumIslam) beliau juga pernah mengikuti pelatihan selama 2 hari yang diadakan dari pihak kantor cabang BRISyariah pengetahuan yang didapatkan setelah mengikuti pelatihan tersebut mengetahui bahwa penghimpunan dan penyaluran dana yang digunakan diperbankan syariah berbeda dengan yang ada dikonvensional.

Perbankan syariah yang beliau ketahui menggunakan prinsip bagihasil dan yang beliau ketahui mengenai produk dan akad-akad apa yang digunakan

dalam operasional bank syariah yaitu: Penghimpunan dana: deposito tabungan dan akad yang digunakan ialah akad Wadi'ah Penyaluran dana: pembiayaan modal usaha, pembiayaan rumah KPR bersubsidi dan akad yang digunakan ialah Mudh'arah, Jasa bank: transfer, safe Deposito

Adapun kesulitan beliau untuk mengetahui mengenai operasional bank syariah yaitu belum memahami dan mengetahui tentang operasional bank syariah karena dari segi latar belakang beliau jurusan non-perbankan syariah.

### **C. Gambaran Umum Informan**

#### **1. Data informan Berdasarkan Jenis dan Umur informan**

Data jenis kelamin dan usia informan ini di dapat dari hasil wawancara. Dari jumlah informan yang telah ditentukan sebagai penelitian yaitu sebanyak 10 orang, dimana informan laki-laki sebanyak 5 orang informan perempuan sebanyak 5 orang. Dari 10 orang informan tersebut, yang berusia 21-30 tahun sebanyak 3 orang, usia antara 31-40 tahun sebanyak 7 orang informan

#### **2. Data informan berdasarkan berasal dari lulusan**

informan yang telah diwawacarai berasal dari lulusan yang berbeda-beda, berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa lulusan informan sebagian besar berasal dari UNLAM yaitu sebanyak 4 orang informan, informan berasal dari lulusan STINAS sebanyak 2 orang, POLITEKNIK 2 orang, UMM 1 orang, STIKES 1 orang. banyaknya informan berasal dari

lulusan UNLAM, maka diharapkan informan mampu memahami mengenai Operasional Bank Syariah beserta produk-produk dan akad dalam perbankan syariah, baik melalui pernah mengikuti program training, maupun dari ilmu yang didapatkan dari perguruan tinggi.

Tabel 1.4 Data informan berdasarkan jenis kelamin, Umur, dan lulusan non-perbankan.

Jenis kelamin			Lulusan					Total
5orang laki-laki	Kelompok Usia		Unlam	Stikes	Stinas	Umm	Politeknik	
		21-30 tahun		-	-	1	-	1
5orang wanita	31-40 tahun		4	1	1	1	1	8
Total			4	1	2	1	2	10

### 3. Pengetahuan Karyawan Bank BRI Berdasarkan Produk Penghimpunan dana

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui pengetahuan informan mengenai produk penghimpunan dana sebanyak 7 mengetahui dan 3 yang tidak mengetahui. sedangkan akad penghimpunan danasebanyak 7 orang yang mengetahui, sedangkan 3 orang informan menyatakan tidak mengetahui.

Tabel 1.5 Pengetahuan Karyawan mengenai produk dan akad penghimpunan dana

		Pengetahuan produk	pengetahuan akad
--	--	--------------------	------------------

Pernyataan	Lulusan	Mengetahui	Tidak mengetahui	mengetahui	Tidak mengetahui
pengetahuan produk dan akad penghimpunan dana	UNLAM	3	1	2	2
	STKES	-	1	-	1
	STINAS	1	1	1	1
	UMM	1	-	1	-
	POLITEKNIK	2	-	2	-
Total		7	3	6	4
		10		10	

#### **4. Pengetahuan Karyawan Bank BRI Berdasarkan Produk dan Akad penyaluran dana**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui pengetahuan informan mengenai produk dan akad penyaluran dana pengetahuan mengenai produk sebanyak 7 orang yang mengetahui dan 3 orang yang tidak mengetahui, sedangkan pengetahuan mengenai akad sebanyak 6 orang yang mengetahui, sedangkan 4 orang lagi menyatakan tidak mengetahui.

Tabel 1.6 pengetahuan Karyawan mengenai produk dan akad penyaluran dana

Pernyataan	Lulusan	Pengetahuan produk		Pengetahuan akad	
		Mengetahui	Tidak Mengetahui	mengetahui	Tidak mengetahui
Pengetahuan produk dan akad penyaluran dana	UNLAM	3	1	3	1
	STIKES	-	1	-	-
	STINAS	1	1	1	1
	UMM	1	-	1	-
	POLITEKNIK	1	1	1	1
Total		6	4	6	4
		10		10	

### 5. Pengetahuan Karyawan Bank BRI mengenai Jasa Bank

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui pengetahuan responden mengenai jasa perbankan sebanyak 7 orang yang mengetahui, sedangkan 3 orang informan menyatakan tidak mengetahui.

Table 1.7 pengetahuan karyawan mengenai jasa bank

Pernyataan	Lulusan	Pengetahuan		Total (orang)
		mengetahui	Tidak mengetahui	
	UNLAM	3	1	4

Pengetahuan jasa bank	STIKES	1	-	1
	STINAS	1	1	2
	UMM	1	-	1
	POLITEKNIK	1	1	2
Total		7	3	10

#### 6. Pengetahuan yang didapatkan karyawan Bank BRI mengenai operasional bank syariah

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan yang didapatkan mengenai operasional bank syariah, 4 orang pernah mengikuti program training, dan 6 orang lainnya mendapatkan pengetahuan tersebut dari media sosial dengan membaca website-website mengenai perbankan, serta artikel-artikel tentang perbankan dan ada juga sebelumnya yang pernah bekerja di perbankan yang berbasis konvensional.

Tabel 1.8 pengetahuan yang didapatkan karyawan

Pernyataan	Lulusan	Pengetahuan		Total (orang)
		Media sosial	Program training	
Pengetahuan yang didapatkan mengenai operasional bank	UNLAM	1	3	4
	STIKES	1	-	1
	STINAS	2	-	2
	UMM	1	-	1

syariah	POLITKNIK	1	1	2
Total		6	4	10

## **7. Faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan karyawan Bank BRI**

### **Syariah KCP Teluk Dalam Soetoyos.**

Berdasarkan hasil wawancara terhadap 10 informan di Bank BRI

syariah, faktor-faktor yang mempengaruhi pengetahuan karyawan mengenai operasional bank syariah. Menurut hasil penelitian antara lain:

#### **a. Faktor pendidikan**

Pendidikan merupakan perubahan pendidikan yang didasarkan atas usaha-usaha sadar, terencana, berpola dalam pendidikan yang bertujuan untuk mengarahkan, sesuai dengan kebutuhan yang dihadapi dan tuntutan zamannya, dalam inovasi pendidikan, gagasan baru sebagai hasil pemikiran kembali haruslah mampu memecahkan persoalan yang tidak terpecahkan oleh cara-cara tradisional yang bersifat komersial. Pendidikan merupakan sebuah proses pengubahan sikap dan tata laku seseorang atau kelompok dan juga usaha mendewasakan manusia melalui upaya pengajaran dan pelatihan, maka jelas kita kerucutkan sebuah visi pendidikan yaitu mencerdaskan manusia. Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dari 10 orang karyawan yang bekerja di Bank BRI Syariah ternyata dari segi latar belakang jurusan berasal dari lulusan non-

perbankan syariah, yang tidak sesuai antara lulusan kuliah dengan bidang pekerjaan, hal ini membuat mereka sulit mengetahui mengenai operasional bank syariah.

b. Faktor training/ pelatihan

Pelatihan merupakan suatu kegiatan dalam rangka meningkatkan pengetahuan serta keterampilan personil karyawan kantor untuk melaksanakan tugas tertentu, Pelatihan merupakan salah satu program untuk memudahkan atau mengatur mana karyawan yang perlu diberikan pelatihan, program training karyawan ini sangat penting untuk membantu karyawan dalam menambah pengetahuan atau dalam menjalankan tugas yang diberikan. Karena biasanya pengetahuan mencakup pengetahuan yang mendasari suatu profesi tertentu, Dari hasil penelitian yang penulis lakukan dari 10 informan yang bekerja di Bank BRI Syariah hanya 4 orang karyawan yang pernah mengikuti program pelatihan.

c. Faktor media dan informasi

Secara umum adalah alat bantu proses belajar mengajar segala sesuatu yang dapat dipergunakan untuk merangsang pikiran, perasaan, perhatian dan kemampuan atau keterampilan pembelajar Media secara khusus didesain untuk mencapai masyarakat yang sangat luas. Contoh dari media massa ini adalah televisi, radio, koran dan majalah. Sedangkan informasi itu dijumpai dalam kehidupan sehari-hari, yang diperoleh dari data dan pengamatan terhadap dunia sekitar kita serta diteruskan melalui

komunikasi. Dari hasil penelitian yang penulis peroleh dari 10 orang karyawan ternyata sebagian mereka ada 6 orang informan mengetahui operasional bank syariah melalui media internet, website- web-site, atau artikel-artikel yang menjelaskn mengeni perbankan syariah dari adanya media sosial tersebut sangat membantu menambah pengetahuan karyawan

.