

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Syariah KC Banjarbaru

Berdirinya BSI, pada tahun 2016, Otoritas jasa keuangan menyiapkan peta jalan atau roadmap pengembangan keuangan syariah. 2019, OJK mendorong Bank syariah dan unit usaha syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah dan PT Bank Tabungan Negara (persero). Pada 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank Syariah BUMN yaitu, BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah dan Mandiri Syariah. Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu, Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada 11 Desember 2020, Merger bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia

(BSI). Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitas pada seluruh kegiatan ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Banjarbaru pada awalnya Bank ini merupakan Bank BNI Syariah sebelum terjadinya merger dari 3 bank besar BUMN dan perubahan nama menjadi PT. BNI Syariah KC Banjarbaru berlokasi di Jl. Ahmad Yani Km. Rw. 05 Loktabat Sel., Kec. Banjarbaru Selatan, Kota Banjarbaru, Kalimantan Selatan 70721.

2. Visi

TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK

“Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”

3. Misi

4. Memberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia

Melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

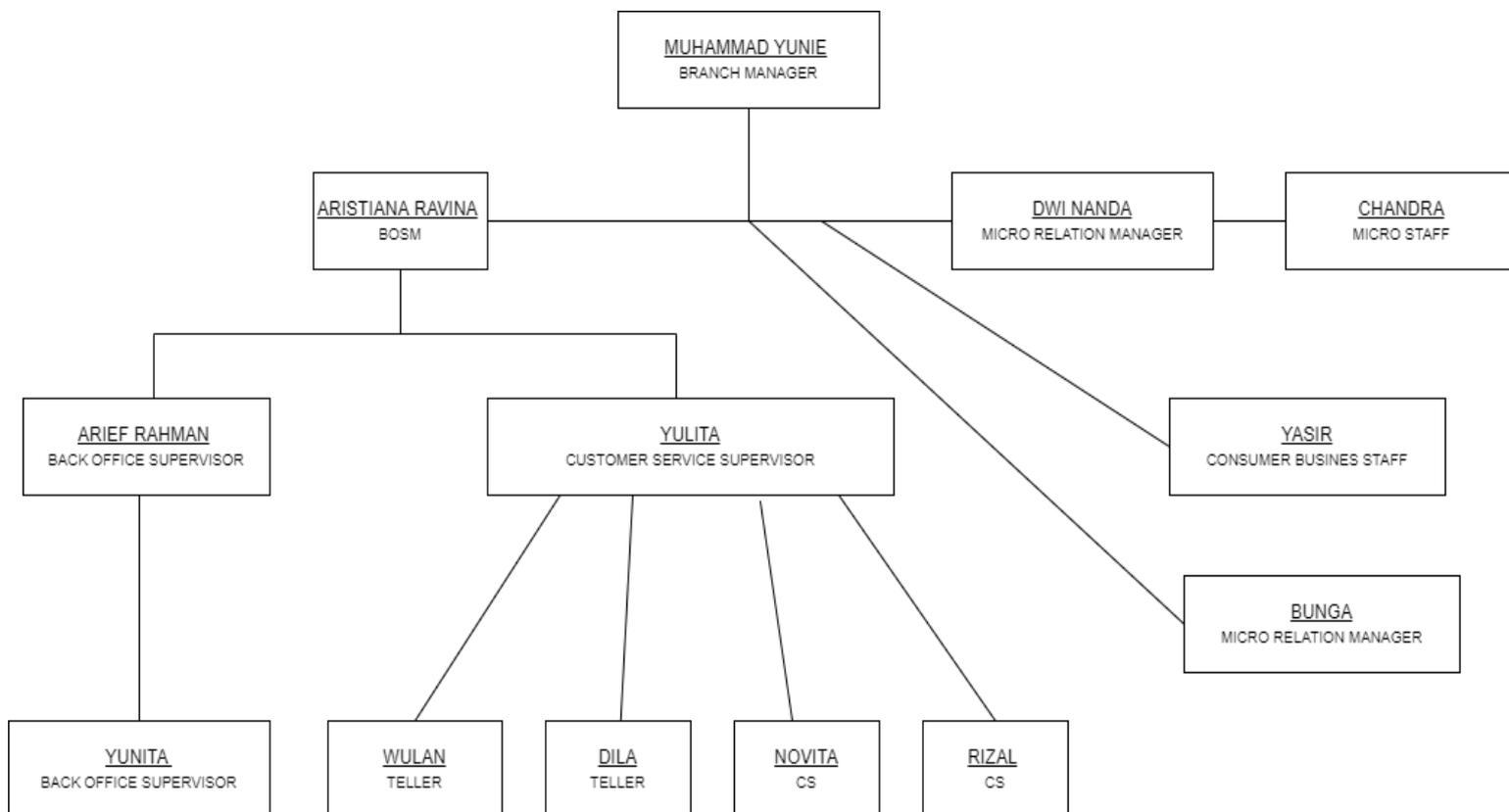
5. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)

6. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

STRUKTUR ORGANISASI PT BNI SYARIAH KC BANJARBARU



1. Uraian Job Deskripsi BNI Syariah KC Banjarbaru

a. Branch Manager

Tugas dan wewenang Branch Manager:

- 1) Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang
- 2) Memimpin jalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang
- 3) Melakukan monitoring pada seluruh kegiatan operasional pada kantor cabang
- 4) Memantau SOP telah dilakukan secara benar oleh seluruh karyawan

- 5) Melakukan pengembangan terhadap kegiatan operasional di lingkup kantor cabang yang dipimpinnya.
- 6) Melakukan observasi terhadap performa kinerja karyawan.

b. BOSM

Tugas dan wewenang BOSM (Branch Office Service Manager):

- 1) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu yang akan datang dan berusaha merealisasikannya.
- 2) Bertanggung jawab kepada Branch Manager untuk tugas dan kewajibannya.
- 3) Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, pembiayaan dan deposito.
- 4) Menandatangani bukti-bukti pembukuan seperti, nisbah deposito, nisbah tabungan dan nota lainnya.

c. Micro Relation Manager

Tugas dan wewenang Micro Relation Manager:

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing*, *financing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan *write off* sesuai target yang ditetapkan.

d. Micro Staff

Tugas Micro staff:

- e. Memastikan adanya pengajuan BI cheking untuk verifikasi profil calon nasabah.
 - f. Memastikan adanya Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan Mikro (SP3) untuk pengajuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
 - g. Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha dan penilaian agunan.
 - h. Melakukan penginputan pada sistem aplikasi *financing approval system* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Consumer Business Staff
- Tugas Consumer Business Staff:
- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
 - 2) Memastikan tersedianya data dan mengolah rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
 - 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- f. Back Office Supervisor
- Tugas Back Office Supervisor:
- 1) Mengawasi dan memonitoring proses aplikasi transaksi harian kredit dan funding di kantor cabang.
 - 2) Mengawasi dan memeriksa laporan operasional kredit dan funding di kantor cabang.
 - 3) Mengawasi pengelolaan kredit dan funding administrasi di kantor cabang.

- 4) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan dalam ruang lingkungannya.

g. Costumer Service Supervisor

Tugas Costumer Service Supervisor:

- 1) Mengawasi dan memastikan pelayanan kepada nasabah yang datang untuk kepentingan administratif.
- 2) Mengawasi dan memastikan pelayanan dari konsumen yang akan datang.
- 3) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan dalam ruang lingkup tugasnya.

h. Costumer Service

Tugas Costumer Service:

- 1) Melaksanakan keadministrasian tabungan berupa kartu tabungan, buku tabungan, rekening, kode rekening dan nota lainnya.
- 2) Melaksanakan keadministrasian deposito seperti aplikasi deposito, kartu deposito, bilyet deposito dan nota lainnya yang diperlukan nasabah.
- 3) Melaksanakan pendapatan aplikasi deposito, perhitungan nisbah, dan pembuatan laporan.

i. Teller

Tugas Teller:

- 1) Mengelola keuangan dan anggaran sesuai rencana perusahaan.

- 2) Menerima dan membayar uang kepada nasabah sejumlah bukti yang ada, membuat rincian uang tunai, mencatat dan mengumpulkan bukti atas pengambilan dan penyetoran kas dalam formulir rekapitulasi kas yang telah disediakan.
- 3) Mencocokkan saldo kas yang telah dicatat, rekapitulasi kas dengan daftar perincian uang tunai pada setiap tutup kas.

5. Produk dan Layanan BSI Debit Visa

BSI Debit Visa adalah kartu debit yang diterbitkan oleh BSI dengan logo worldwide untuk digunakan oleh nasabah di seluruh jaringan EDC dan ATM manapun di seluruh dunia (internasional).

Daftar limit tarik tunai dan transfer BSI dan jenis kartu, yaitu:

a. BSI Debit GPN Silver

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	-
Tarik Tunai	Rp. 5.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 25.000.000,-
Limit belanja	Rp. 25.000.000,-
Limit Payment	Rp. 25.000.000,-

b. BSI Debit GPN Gold

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 1.000,-
Tarik Tunai	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 20.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 50.000.000,-
Limit belanja	Rp. 50.000.000,-
Limit Payment	Rp. 50.000.000,-
c. BSI Debit GPN Platinum	
Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 2.000,-
Tarik Tunai	Rp. 15.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 50.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 100.000.000,-
Limit belanja	Rp. 100.000.000,-
Limit Payment	Sesuai saldo
d. BSI Debit Visa Silver	

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 1.000,-
Tarik Tunai	Rp. 5.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 25.000.000,-
Limit belanja	Rp. 25.000.000,-
Limit Payment	Rp. 25.000.000,-

e. BSI Debit Visa Gold

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 2.000,-
Tarik Tunai	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 20.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 50.000.000,-
Limit belanja	Rp. 50.000.000,-
Limit Payment	Rp. 50.000.000,-

f. BSI Debit Visa Platinum

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 3.000,-
Tarik Tunai	Rp. 15.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 50.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 100.000.000,-
Limit belanja	Rp. 100.000.000,-
Limit Payment	Sesuai saldo

g. BSI Debit Sabi

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 2.000,-
Tarik Tunai	Rp. 5.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 25.000.000,-
Limit belanja	Rp. 25.000.000,-
Limit Payment	Rp. 25.000.000,-

h. BSI Debit SimPel

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 2.000,-
Tarik Tunai	Rp. 5.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 25.000.000,-
Limit belanja	Rp. 25.000.000,-
Limit Payment	Rp. 25.000.000,-

i. Kartu Haji BSI Visa Silver

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 1.000,-
Tarik Tunai	Rp. 5.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 25.000.000,-
Limit belanja	Rp. 25.000.000,-
Limit Payment	Rp. 25.000.000,-

j. Kartu Haji BSI Visa Gold

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 2.000,-
Tarik Tunai	Rp. 10.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 20.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 50.000.000,-
Limit belanja	Rp. 50.000.000,-
Limit Payment	Rp. 50.000.000,-

k. Kartu Haji BSI Visa Platinum

Jenis Transaksi	Limit/Hari
Biaya Administrasi	Rp. 3.000,-
Tarik Tunai	Rp. 15.000.000,-
Limit transfer rekening bank lain	Rp. 50.000.000,-
Limit transfer antar rekening BSI	Rp. 100.000.000,-
Limit belanja	Rp. 100.000.000,-
Limit Payment	Sesuai saldo

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada karyawan BNI Syariah KC Banjarbaru dan Nasabah BSI, maka penulis akan mendiskripsikan tentang Pengelolaan Likuiditas Untuk Meningkatkan Kepercayaan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Pada Masa Pandemi Covid 19 sebagai berikut:

Responden dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan yang bekerja pada BNI Syariah KC Banjarbaru.

1. Nama : Zaki Ahmad

Alamat : Jl. Pemurus Banjarmasin

Jabatan : *Costumer Service Supervisor (CSS)*

Menurut Zaki Ahmad terkait hal yang berhubungan dengan Pengelolaan Likuiditas di Masa Pandemi Covid 19 pada BNI Syariah KC Banjarbaru. Bahwa pengelolaan likuiditas ini berjalan dengan sangat baik dan bisa dikatakan stabil dan lancar dikarenakan BNI Syariah KC Banjarbaru dapat memenuhi kebutuhan jangka pendeknya. Dalam hal pengelolaan likuiditas pada masa pandemi covid 19 ini, bank memiliki kebijakan tertulis yaitu berdasarkan Surat Edaran (SE) Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (PERPU) No. 1/2020 dan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari bank itu sendiri.

Selain SE dan SOP bank, manajer juga sangat berperan dalam menjaga pengelolaan likuiditas. Manajer di BNI Syariah KC Banjarbaru setiap harinya selalu memberi arahan terkait dengan strategi bank,

tinjauan terhadap apa yang telah dicapai, sampai dengan teguran dan pemberian sanksi bagi karyawan yang lalai. Selain manajer kegiatan operasional juga diawasi oleh DPS dan bagian legal yang bertugas mengawasi bagian operasional dan marketing.

Untuk pengelolaan kewajiban jangka pendek, pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dapat memenuhi kewajibannya secara langsung untuk penarikan tabungan dengan nominal kurang dari Rp. 100.000.000,- sedangkan untuk penarikan dana dengan jumlah di atas Rp. 100.000.000,- maka harus melakukan konfirmasi minimal 1 hari sebelum dilakukannya transaksi. Adapun untuk penarikan yang mendesak, pihak BNI Syariah KC Banjarbaru menyiasatinya dengan menggunakan dana deposito nasabah *priority* yang jumlahnya di atas Rp. 500.000.000,-.

Sistem informasi yang digunakan oleh BNI Syariah KC Banjarbaru diantaranya adalah BI *Cheking* dan Trade *Cheking*. Sistem ini digunakan untuk mengetahui riwayat pinjaman yang dilakukan oleh calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan di BNI Syariah KC Banjarbaru. Riwayat pinjaman ini akan membantu pihak bank dalam mempertimbangkan apakah calon nasabah yang bersangkutan layak untuk diberikan pinjaman atau tidak. Karena nanti hal ini akan sangat berpengaruh terhadap kelancaran pembiayaan yang diberikan.

Pengelolaan kas pada masa pandemi covid 19 ini berjalan dengan normal. Karena pandemi Covid 19 ini tidak terlalu berpengaruh

terhadap likuiditas. Untuk pengambilan dana pada masa pandemi covid 19 berjalan stabil, nasabah lebih banyak menabung atau menyetorkan dananya ke bank tapi masih signifikan, kenaikannya masih normal. Pandemi Covid ini lebih berpengaruh terhadap pembiayaan yang diberikan oleh Bank.

Pada Masa Pandemi Covid 19 ini banyak usaha nasabah BNI Syariah KC Banjarbaru yang terdampak sehingga mengakibatkan Nasabah terlambat membayar angsuran. Sehingga secara langsung berdampak terhadap kestabilan likuiditas, pembayaran angsuran pembiayaan maupun penyimpanan dana di BNI Syariah KC Banjarbaru. Maka dari itu BNI Syariah KC Banjarbaru memiliki solusi yang disebut dengan Restrukturisasi atau memberikan keringan kepada nasabah. misalnya saja nasabah memiliki angsuran Rp. 1.000.000,- per/bulan, namun dikarenakan usaha tersebut terdampak covid 19 Nasabah hanya mampu membayar Rp. 500.000,- per/bulan maka diperbolehkan dan juga menambah jangka waktu pembayaran tersebut.

2. Nama : Dwinanda Satrio

Alamat : Jl. Jeruk Banjarbaru

Jabatan : *Mikro Relation Manager*

Menurut Dwinanda Satrio pengelolaan likuiditas pada masa pandemi covid 19 ini berjalan baik dan sangat stabil sama seperti sebelum terjadinya covid. Karena pandemi covid 19 ini baru berjalan 2 tahun sehingga pemerintah telah mengeluarkan kebijakan yang dapat

mengatur Stabilitas Sistem Keuangan untuk Penanganan Pandemi Covid 19 ini. Adapun peraturan Bank mengenai transaksi penarikan dana diatas Rp. 100.000.000,- yang mengharuskan nasabah harus melakukan konfirmasi 1 hari sebelumnya, merupakan salah satu kebijakan bank dalam memastikan ketersediaan fisik yang ada di khazanah bank (brangkas bank).

Untuk modal di khazanah telah diatur oleh bank pusat yaitu senilai Rp.1.500.000.000 per/hari dan juga termasuk uang kas untuk ditempatkan pada mesin ATM serta digunakan untuk penyaluran pembiayaan untuk menjaga kestabilan likuiditas disamping itu juga untuk menekan biaya asuransi. Apabila ternyata dana tersebut tidak mencukupi maka berdasarkan peraturan dari BI, maka bank akan meminjam dana pada lembaga keuangan bank lainnya yaitu sesama bank syariah yaitu yang disebut TUKAB (Tukar Uang Kartal Antar Bank).

Untuk fasilitas pinjaman dari bank lain ke BSI sendiri tidak ada, dikarenakan likuiditas BSI sangat terjaga dengan baik. Untuk pengaruh pandemi covid 19 terhadap kepercayaan nasabah pun sangat baik pada sisi nasabah yang berpenghasilan tetap, namun pandemi covid 19 ini sangat berpengaruh terhadap usaha-usaha nasabah yang memang telah melakukan pinjaman di BSI. Sehingga banyak nasabah yang tidak dapat membayar angsuran bulanan. BNI Syariah KC Banjarbaru pun memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah yang disebut dengan

Restrukturisasi yang mana ini merupakan kebijakan dari pemerintah untuk stabilitas sistem keuangan dan penanganan pandemi covid 19.

3. Nama : Chandra Hernandi

Alamat : Kertak Hanyar

Jabatan : *Mikro Staff*

Menurut Chandra Hernandi pengelolaan likuiditas pada masa pandemi covid 19 ini berjalan dengan stabil dan normal. dikarenakan BSI ini baru berdiri 1 Februari 2021 jadi memang masa pandemi covid 19 juga telah berlalu sehingga sudah teratasi, sebelum menjadi BSI pun BNI Syariah Banjarbaru juga memiliki likuiditas yang baik dan juga stabil. Untuk mengatasi masalah dana yang mendesak atau kebutuhan dana mendesak Bank sendiri sudah memiliki kebijakan mengenai transaksi penarikan dana Rp. 100.000.000,- yang mengharuskan nasabah harus melakukan konfirmasi 1 hari sebelumnya, merupakan salah satu kebijakan bank dalam memastikan ketersediaan fisik yang ada di khazanah bank (brangkas bank).

Pada masa pandemi covid 19 ini untuk pencairan dana yang dilakukan oleh nasabah yang memiliki usaha cenderung lebih tinggi dikarenakan dampak dari pandemi covid 19 terhadap penghasilan nasabah tersebut. Namun, kalau nasabah yang memang berpenghasilan tetap masih dapat dikatakan stabil saja untuk pencairan dana untuk masa pandemi covid 19.

Setiap perusahaan pasti akan dihadapkan oleh kendala, namun BNI Syariah KC Banjarbaru pada masa pandemi covid 19 ini hanya dihadapkan oleh kendala pada faktor eksternal yaitu faktor pendapatan masyarakat di masa pandemi covid 19 yang melakukan pinjaman kepada pihak BSI. Sehingga faktor eksternal ini berdampak pada kelancaran pembayaran angsuran pembiayaan.

4. Nama : Tania Noorlita Sari Fauzi

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

Menurut Tania transaksi yang beliau lakukan di BNI Syariah KC Banjarbaru saat pencairan dana sangat mudah dan lancar. Namun, untuk masalah pelayanan beliau mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan lumayan baik. Menurut beliau pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dan juga kepuasan nasabah.

Untuk pencairan dana atau penarikan dana Ibu Tania lebih menyukai menggunakan transaksi menggunakan ATM karena dirasa lebih mudah dan juga cepat dibandingkan harus mengambil melalui teller. Karena antrian yang begitu banyak dan beliau juga pernah mengalami pelayanan yang tidak mengenakan dari pihak bank saat beliau ingin melakukan pembayaran angsuran pada saat antrian yang dimana nomor antrian beliau dilewati, sehingga beliau harus menunggu lebih lama lagi. Namun, untuk keramahan yang ada di BNI Syariah KC Banjarbaru sangat baik sehingga nasabah merasa nyaman.

5. Nama : Siti Rahimah

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Menurut Siti Rahimah mengemukakan pencairan dana atau pengambilan sangat mudah dan lancar pada BNI Syariah KC Banjarbaru. Pelayanan pun sangat ramah dan juga cepat, Namun mungkin terkendala masalah gangguan jaringan dimana itu bisa menghambat sistem dari BNI Syariah KC Banjarbaru tersebut. Untuk pengambilan dana beliau mengatakan lebih sering menggunakan ATM dikarenakan lebih cepat dibandingkan harus ke teller yang menunggu antrian yang lama, untungnya di mesin ATM selalu tersedia dana yang cukup saat ingin mengambil uang, pencairan dana yang dilakukan sebesar Rp.10.000.000,- tidak pernah lebih dari Rp.100.000.000,-.

Menurut beliau pelayanan yang baik, keamanan dan kemudahan saat bertransaksi merupakan salah satu faktor yang membuat nasabah mempunyai kepercayaan terhadap suatu bank.

C. Laporan Hasil

Berdasarkan penyajian data yang telah dikemukakan diatas, maka selanjutnya data akan dianalisis sesuai dengan permasalahan peneliti yang menjadi fokus pembahasan dalam menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini yaitu pengelolaan likuiditas untuk meningkatkan kepercayaan nasabah di bank syariah indonesia pada masa pandemi covid 19.

1) Pengelolaan Likuiditas Bank BNI Syariah KC Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid 19

Dari ketiga responden yang penulis wawancarai mengemukakan bahwa pengelolaan likuiditas di masa pandemi covid 19 di BNI Syariah KC Banjarbaru berjalan cukup baik dan lancar sebab pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dapat memenuhi kebutuhan penarikan dana oleh nasabah dan permintaan pembiayaan pada masa pandemi covid 19 ini.

Pengelolaan atau manajemen diperlukan oleh semua organisasi atau lembaga karena tanpa manajemen semua usaha untuk mencapai tujuan akan sulit. Dalam melakukan fungsi manajemen perlu diperhatikan beberapa hal yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengawasan dan pengendalian agar dapat memenuhi manajemen likuiditasnya dengan baik dan tidak tertunda.

Dilihat dari fungsi manajemen yaitu pengorganisasian, perencanaan, pengawasan dan pengendalian pada BNI Syariah KC Banjarbaru, manajer BNI Syariah KC Banjarbaru telah melakukan perencanaan untuk mencapai target agar sesuai dengan yang diharapkan dan bisa mengembangkan BNI Syariah KC Banjarbaru. Kemudian dilakukan pengorganisasian yaitu dengan memberikan tugas masing-masing kepada setiap karyawan. Setelah struktur organisasi terbentuk, pemberian tugas ditentukan, maka dapat dilakukan kegiatan-kegiatan menuju ke arah tujuan yang telah ditetapkan. Setiap tugas yang diberikan pada karyawan BNI KC Banjarbaru, selalu diberikan petunjuk

dan arahan oleh manajer BNI Syariah KC Banjarbaru setiap hari atau sering disebut *briefing* berupa apa yang harus dikerjakan dan apa yang tidak perlu dikerjakan, agar tujuan dapat berjalan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Setelah diberi arahan, selanjutnya diberi pengawasan. Pengawasan merupakan sebuah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan. Dalam hal ini pengawasan dilakukan oleh manajer BNI Syariah KC Banjarbaru yaitu dengan meninjau sejauh mana hasil yang telah dicapai, menentukan strategi-strategi baru berdasarkan perkembangan wilayah, dan melakukan teguran bahkan sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dalam tugas. Hal ini menunjukkan manajemen yang telah diterapkan di BNI Syariah KC Banjarbaru sudah berjalan dengan baik. Hal ini sudah sesuai dengan fungsi manajemen sendiri yaitu (Farid, 2017, hlm. 247–253).

- a. Perencanaan
- b. Pengorganisasian
- c. Pengelolaan
- d. Pengendalian

Adapun mengenai pengelolaan likuiditas yaitu pengelolaan kewajiban jangka pendek. Pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dapat memenuhi kewajiban jangka pendeknya secara langsung untuk

penarikan dibawah Rp. 100.000.000,-, akan tetapi dalam kenyataannya untuk penarikan di atas Rp. 100.000.000,-, maka dana tersebut baru bisa dicairkan setelah ada konfirmasi 1 hari sebelumnya karena dana yang ada pada khazanah disalurkan kembali berupa pembiayaan untuk mengantisipasi kelebihan dana. Dengan kejadian ini maka menurut penulis pengelolaan likuiditas di BNI Syariah KC Banjarbaru kurang maksimal sebab pencairan baru bisa dilakukan 1 hari setelah konfirmasi, seharusnya dana tersebut bisa langsung diserahkan kepada nasabah pada saat ditarik jika merujuk pada konsep likuiditas itu sendiri yaitu kemampuan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya kapanpun dana tersebut ditagih atau ditarik oleh nasabah.

Dalam manajemen likuiditas maka bank diharuskan untuk memelihara kesehatan likuiditasnya. Adapun bank yang memiliki likuiditas yang dianggap sehat dengan ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Memiliki sejumlah alat likuid seperti, *cash asset* (uang kas, rekening pada bank sentral dan bank lainnya) setara dengan kebutuhan likuiditas yang diperkirakan.
- 2) Memiliki likuiditas kurang dari kebutuhan, tetapi memiliki surat-surat berharga yang segera dapat dialihkan menjadi kas, tanpa harus mengalami kerugian baik sebelum atau sesudah jatuh tempo.

- 3) Memiliki kemampuan untuk memperoleh likuiditas dengan cara menciptakan uang, misalnya dengan menjual surat berharga dengan *repurchase agreement*.
- 4) Memenuhi rasio pengukuran likuiditas.

Pada penerapannya di lapangan dalam pengelolaan kas yang ada di bank, BNI Syariah KC Banjarbaru memiliki sejumlah kas fisik yang ada di khazanah. Adapun modal yang tersedia di khazanah senilai 1.500.000.000,- digunakan sementara untuk memenuhi kewajiban penarikan dana oleh nasabah, penyaluran pembiayaan dan juga untuk kas di ATM. Modal tersebut digunakan sementara setiap harinya, dan di akhir hari modal senilai 1.500.000.000 tersebut harus dikembalikan lagi dengan menggunakan kas fisik yang terhimpun pada hari tersebut. Namun, jika kas fisik tersebut kurang maka pihak BNI Syariah KC Banjarbaru akan meminjam dana pada bank lain yaitu TUKAB seperti yang telah diatur oleh BI. Jadi kerja sama yang dilakukan oleh BNI Syariah KC Banjarbaru kepada lembaga bank lainnya cukup membantu dalam menjaga likuiditasnya.

Menurut bapak Dwinanda Satrio menuturkan jikalau Bank BNI Syariah KC Banjarbaru kelebihan likuditas maka BNI Syariah KC Banjarbaru dapat menyalurkan dananya kepada pihak bank yang membutuhkan dana baik lembaga keuangan syariah maupun lembaga keuangan lainnya.

Pada prinsipnya manajemen bank konvensional maupun bank syariah tidak jauh berbeda. Yang membedakan dan yang ditekankan adalah bagaimana cara mendapatkan dana tersebut haruslah sesuai syariah. Pada faktanya, lembaga keuangan lainnya yang disebutkan adalah baik itu sesama bank syariah maupun bank konvensional, yang dimana bahwa sumber dana tidak hanya terfokus pada bank syariah semata. Dana nasabah yang dikelola oleh bank konvensional dijamin tidak akan tercampur dalam pengelolaannya dikarenakan seluruh kegiatan usaha dan pengelolaan dana UUS dan kantor cabang bank konvensional yang membuka layanan syariah diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang juga anggota dari Dewan Syariah Nasional (DSN).

Dalam pengelolaan likuiditasnya di masa pandemi covid 19 ini tidak berbeda dengan sebelum adanya covid, BNI Syariah KC Banjarbaru memiliki sistem informasi yang memadai untuk pemantauan likuiditas, yaitu *BI checking*, *trade checking* dan sumber-sumber informasi lainnya. Sistem informasi ini berfungsi untuk mengetahui karakter nasabah serta untuk melakukan pengawasan khususnya terhadap nasabah pembiayaan. Karena ini akan sangat berkaitan dengan kelancaran pembayaran angsuran yang secara langsung akan berpengaruh terhadap kelancaran likuiditas bank. Pengelolaan likuiditas ditujukan untuk memperkecil risiko yang disebabkan kekurangan dana. Dan ini sudah sesuai dengan tujuan manajemen likuiditas itu sendiri, yaitu:

- a. Mencapai cadangan yang dibutuhkan yang telah ditetapkan oleh Bank Sentral karena kalau tidak terpenuhi akan kena denda dari Bank Sentral.
- b. Memperkecil dana yang menganggur karena kalau banyak dana yang menganggur akan mengurangi profitabilitas bank
- c. Mencapai likuiditas yang aman untuk menjaga proyeksi cashflow dalam kondisi yang sangat mendesak misalnya penarikan dana oleh nasabah dan pengambilan pinjaman.

Mengenai kebijakan penghimpunan simpanan dan penyaluran pembiayaan dengan kondisi keuangan tidak ada. BNI Syariah KC Banjarbaru akan selalu menyalurkan pembiayaan jika memang nasabah yang bersangkutan dinilai bagus. Disamping untuk menghindari dana yang menganggur, penyaluran pembiayaan juga merupakan salah satu sumber keuntungan terbesar yang diperoleh bank. Pembiayaan yang banyak disalurkan oleh bank adalah pembiayaan *Murabahah* yang mana pihak BNI Syariah KC Banjarbaru menyediakan barang yang diperlukan oleh nasabah dan keuntungannya sudah diberitahukan dan disepakati di awal pada saat akad terjadi (Hasanah, 2016).

Selain dilihat dari pengelolaan dan penerapan manajemennya, suatu bank akan dikatakan likuid apabila mampu memenuhi rasio pengukuran likuiditasnya. Rasio likuiditas merupakan rasio untuk mengukur kemampuan bank di dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya pada saat ditagih. Dengan kata lain dapat membayar kembali pencairan

4	<i>Cash Ratio = (Cash Assets / Short Term Borrowing) x 100 %</i>	290%	212%
	Cash Assets	8.833.000.000.000	7.779.000.000.000
	Giro Wadiah	2.888.000.000.000	3.618.000.000.000
	Liabilitas Segera	153.000.000.000	53.000.000.000
	<i>Short Term Borrowing = (Giro Wadiah + Liabilitas Segera)</i>	3.041.000.000.000	3.671.000.000.000
5	<i>Loan to Deposit Ratio = (Total Loans / (Total Deposit + Equity) x 100%</i>	113%	89%
	Total Loans	32.580.000.000.000	33.049.000.000.000
	Total Deposit	23.880.000.000.000	31.602.000.000.000
	Equity	4.735.000.000.000	5.459.000.000.000

Sumber: Data Diolah 2022

Table 4.2 Analisa Perhitungan Risiko Likuiditas

No.	Jenis Rasio	2019	2020	Rata-rata	Standar BI	Keterangan
1	<i>Quick Ratio</i>	37%	24%	30,5%	<100%	Sehat
2	<i>Banking Ratio</i>	136%	104%	120%	<100%	Kurang Sehat
3	<i>Asset To Loan Ratio</i>	65%	60%	62,5%	<80%	Sehat
4	<i>Cash Ratio</i>	290%	212%	251%	<2%	Sehat
5	<i>Loan To Deposit Ratio</i>	113%	89%	101%	85%-100%	Sehat

Sumber: Data Diolah 2022

Dari data diatas perhitungan rata-rata dari empat penilaian *quick ratio*, *banking ratio*, *asset to loan ratio* dan *cash ratio* dinyatakan ada pada keadaan sehat. Hasil ini berdasarkan rata-rata perhitungan rasio selama dua periode 2019-2020 sebelum terjadi pandemi covid 19 dan sesudah terjadi pandemi covid 19.

Perhitungan *quick ratio* didapat dengan hasil rata-rata 30,5%. Hal ini terjadi karena penurunan *cash asset* dan *total deposit* yang terhimpun pada tahun 2020. Meski begitu, jika melihat pada standar BI dengan angka *quick ratio* maksimum 100%, maka *quick ratio* bank tersebut masih bisa dikatakan dalam kategori bank yang bekerja baik/sehat.

Perhitungan *banking ratio* pada dua periode terakhir 2019-2020 ini berada pada angka rata-rata 120%. Menurut rasio ini, semakin tinggi angka yang dihasilkan maka semakin rendah tingkat likuiditas bank.

Perhitungan *asset to loan ratio* merupakan rasio yang mengukur kemampuan bank untuk memenuhi kewajibannya dengan total asset yang dimilikinya. Semakin tinggi rasio ini maka semakin rendah tingkat likuiditasnya semakin rendah, karena jumlah asset yang dibutuhkan untuk membiayai pembiayaannya makin besar. Berdasarkan hasil perbandingan di atas terdapat perbedaan antara tahun 2019 sebesar 65% sedangkan tahun 2020 sebesar 60%. Meski demikian rata-rata perhitungan berada pada angka 62,5% dan angka ini memenuhi standar BI yaitu kurang dari 80%.

Perhitungan *cash ratio* pada tahun 2020 mengalami penurunan. hal ini disebabkan karena dana yang terhimpun disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan dan pandemi covid 19 juga menjadi salah satu penyebab, pembiayaan dan pembayaran kredit macet. Namun, ditengah ekonomi yang kurang kondusif, BSI (eks BNI Syariah) dapat menumbuhkan pembiayaan dengan kualitas yang baik sehingga pada

tahun 2020 pembiayaan mengalami pertumbuhan dari tahun sebelumnya. Meski demikian, melihat dari peraturan BI yang mewajibkan *cash ratio* minimum 2%, bank ini tetap dikategorikan bank yang berkinerja baik/sehat. Karena semakin tinggi rasio ini, semakin baik kinerja suatu bank.

Untuk perhitungan *loan to deposit ratio* selama dua tahun terakhir secara rata-rata berada pada posisi rata-rata BI yaitu sebesar 101%. Maka dapat dikatakan bahwa posisi LDR bank ini memiliki kemampuan finansial yang cukup untuk menghadapi kondisi yang tidak terduga di masa yang akan datang.

2) Tingkat Kepercayaan Nasabah di BNI Syariah KC Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid 19

Pada dasarnya kepercayaan menjadi salah satu bentuk keyakinan yang ditunjukkan oleh manusia saat ia merasa cukup tahu dan menyimpulkan bahwa dirinya telah mencapai kebenaran. Dunia perbankan memiliki keterikatan yang sangat erat terhadap konsumennya atau nasabah. Karena hubungan antara perbankan dan nasabah merupakan satu kesatuan. Dengan kata lain perbankan dan nasabah saling ketergantungan dan saling membutuhkan. Oleh sebab itu, bank harus melakukan pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya sehingga dapat terjalin hubungan yang baik yang akhirnya menumbuhkan rasa percaya diantara kedua belah pihak (Anggraini and Setiawan, 2019).

Tolak ukur kepercayaan nasabah terhadap BNI Syariah KC Banjarbaru tidak terlepas dari regulasi yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang turut andil dalam menjaga seluruh kegiatan bank tersebut. Terkait hal ini pihak BNI Syariah KC Banjarbaru juga memberikan sosialisasi serta edukasi kepada nasabah bahwasanya seluruhnya kegiatan yang dilakukan oleh BNI Syariah KC Banjarbaru dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dan sesuai dengan regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menjaga perkembangan bank. Apabila bank tersebut sudah tidak baik atau akan mengalami kebangkrutan maka Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) yang akan menjamin seluruh kegiatan BNI Syariah KC Banjarbaru.

Dari wawancara yang dilakukan dengan Ibu Tania selaku nasabah BNI Syariah KC Banjarbaru terkait dengan kelancaran bertransaksi di BNI Syariah KC Banjarbaru beliau mengatakan proses penarikan dana yang dilakukan pada kantor cabang BSI Banjarbaru cukup mudah dan lancar. Untuk penarikan dana beliau mengatakan lebih sering menggunakan ATM karena lebih mudah tanpa harus menunggu antrian yang panjang. Beliau juga mengatakan pelayanan yang diberikan sudah lumayan baik namun belum memuaskan nasabah, jadi pihak bank harus lebih meningkatkan pelayanannya lagi agar saat ingin melakukan pengambilan dana atau pembayaran angsuran bisa lebih efektif lagi. Pemberian pinjaman yang diberikan oleh BNI Syariah KC Banjarbaru

juga sangat mudah dan dana yang dibutuhkan langsung tersedia sehingga nasabah sangat merasa puas pelayanan tersebut.

Masalah kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan suatu lembaga keuangan termasuk bank syariah. Faktor-faktor yang membentuk kepercayaan nasabah terhadap BNI Syariah KC Banjarbaru ada tiga yaitu kemampuan (*ability*), kebaikan hati (*benevolence*), dan integritas (*integrity*), ketiga faktor tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan (*ability*), dalam hal ini kemampuan pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dalam menyediakan, melayani, sampai menggunakan transaksi dari gangguan pihak lain. Sehingga nasabah merasa puas dan aman pada saat melakukan transaksi.
2. Kebaikan hati (*Benevolence*), kebaikan hati merupakan kemauan dari pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dalam memberikan kepuasan yang saling menguntungkan antara dirinya dengan konsumen.
3. Integritas (*Integrity*), integritas berkaitan dengan bagaimana perilaku atau kebiasaan pihak BNI Syariah KC Banjarbaru dalam memberikan info kepada nasabah harus sesuai fakta.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahimah terkait kelancaran pencairan dana di BNI Syariah KC Banjarbaru beliau mengatakan lancar dan juga mudah. Pelayanan yang diberikan oleh pihak BNI Syariah KC Banjarbaru juga sangat baik dan ramah.

Sehingga saat ingin melakukan pencairan dana sangat mudah dan cepat. Untuk penarikan dana beliau lebih sering menggunakan ATM apalagi saat masa pandemi covid 19 ini beliau lebih sering menggunakan ATM dan juga Mobile Banking karena dapat di akses di manapun jadi sangat menghemat waktu.

Untuk tingkat kepercayaan Nasabah pada BNI Syariah KC Banjarbaru di masa pandemi covid 19 ini cukup baik dan nasabah juga merasakan kepuasan yang dimana pihak bank memberikan pelayanan yang baik dan memberikan solusi terhadap nasabah yang melakukan pencairan dana dan pinjaman atau pembiayaan usaha yang terdampak covid 19 dengan memberikan relaksasi atau keringanan untuk membayar angsuran. Jika nasabah terkena dampak covid 19 maka angsuran yang dibayarkan sesuai dengan kemampuan nasabah tersebut pada saat terkena dampak pandemi covid 19. Salah satu faktor yang membuat nasabah percaya menggunakan BSI selain termasuk bank syariah terbesar juga dikelola dengan cara syariah dimana tidak adanya riba.

Pandemi covid 19 ini menurut pihak BNI Syariah KC Banjarbaru semakin membuat nasabah ingin menyimpan dananya di bank namun, kenaikan ini tidak signifikan karena masih ditingkat normal. Tetapi, untuk penarikan dana lebih banyak dilakukan oleh nasabah yang memiliki usaha-usaha yang dimana kemungkinan usaha tersebut

memiliki modal yang lebih dikarenakan usaha tersebut terkena dampak dari pandemi covid 19 ini.

Kepercayaan nasabah ialah sebuah jenis refleksi emosional bagi sebuah usaha perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi harapan dan hasil aktual. Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut tidak dapat dikatakan percaya. Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tersebut merasa bahwa pelayanan yang diterimanya terpenuhi, maka nasabah tersebut dapat dikatakan puas. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari kualitas pelayanan yang diharapkan, maka nasabah tersebut dikatakan tidak puas sehingga nasabah tersebut kecewa dan tidak akan percaya terhadap suatu pelayanan atau dengan kata lain kecewa (Pramana and Rastini, 2016).

Kepercayaan nasabah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah, dimana semakin meningkatnya kepercayaan nasabah akan membuat nasabah semakin loyal terhadap suatu perusahaan perbankan. Semakin tinggi kepercayaan yang diterima maka akan semakin meningkat pula loyalitas nasabah terhadap pelayanan yang mereka terima.. Selanjutnya semakin baik kualitas

pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah akan semakin baik (Ardhanari and Viphindrartin, n.d.).