

## **BAB 1V**

### **ANALISIS DATA DAN LAPORAN HASIL PENELITIAN**

#### **A. PENYAJIAN DATA**

Berdasarkan penelitian yang sudah penulis lakukan dengan cara wawancara dan dokumentasi langsung kepada informan yang terpilih dan terpercaya maka penyajian data dan hasil penelitian dapat diuraikan sebagai berikut:

##### **1. Gambaran Umum Pada Lokasi Penelitian**

Bank BTN Syariah terletak di jl Ahmad Yani KM 5,5 No. 456, Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, dikota Banjarmasin Kalimantan Selatan kode pos 70236, Indonesia. Tempatnya sangat strategis dengan tempat parkirannya yang luas.

##### **a. Sejarah singkat berdirinya bank BTN Syariah**

Sejarah BTN

- Tahun 1897 yaitu berdirinya nama postpaarbank
- Tahun 1942 sampai dengan tahun 1945 berubah nama menjadi chokin kyoku
- Tahun 1950 menjadi Bank Tabungan pos
- Tahun 1963 resmi menjadi bank BTN (Bank tabungan negara)
- Tahun 1968 resmi dimiliki pemerintah BUMN
- Tahun 1974 pelayanan lebih difokuskan
- Tahun 2000 ikut program rekapitulasi
- Tahun 2002 pinjaman subsidi

- Tahun 2003 Restrukturisasi
- Tahun 2005 peluncuran BTN Syariah
- Tahun 2008 sekuritasasi aset (Perusahaan, 2022)

Unit Usaha Syariah atau BTN dikenal dengan nama BTN Syariah atau disebut batara ini adalah satu dari empat bank BUMN yang ada di negara Indonesia. Maksud dari empat bank tersebut ialah BRI, BNI, dan Mandiri. Bank BTN ini muncul sudah sejak lama bahkan sebelum kemerdekaan Indonesia bank BTN ini telah didirikan. Pada tahun 1897 didirikannya postpaarbank di Batavia. Sejak masa penjajahan Jepang di Indonesia pada tahun 1942, bank ini telah dibekukan dan diganti dengan nama Tyokin kyoku atau dengan sebutan chokinkyoku. Bank ini telah diambil alih oleh pemerintah Indonesia setelah proklamasi dan diubah nama menjadi Kantor Tabungan Pos. Diubah ke sekian kali nama dan bentuk perusahaan setelah itu berubah beberapa kali dan pada akhirnya pada tahun 1963 nama ini menjadi bentuk resmi dan berlaku sampai sekarang.

Bank ini beralih status menjadi Bank milik Negara, setelah lima tahun setelah itu melalui Undang-Undang No 20 tahun 1964. BTN ini juga menawarkan layanan Khusus, layanan khusus ini bernama KPR (Kredit Pelayanan Rumah). KPR ialah suatu Fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah. Layanan ini terkhususkan pada BTN oleh kementerian keuangan yang telah mengeluarkan surat pada tanggal

29 januari tahun 1974. Pertama kali layanan ini dilakukan pada 10 desember tahun 1976, kemudian pada tahun 1989 BTN ini telah beroperasi menjadi bank umum dan mulai menerbitkan obligasi. Selanjutnya pada tahun 1992 status hukum BTN berubah menjadi peseroan (Persero)

BTN juga memiliki izin sebagai Bank devisa dua tahun berselang tepatnya pada tahun 1994. Keunggulan pada BTN terlihat pada 2002 ketika bank BTN menjadi Bank umum yang berfokus pada pinjaman subsidi untuk perumahan. Hal itu dibuktikan dengan surat dari Menteri Badan Usaha Milik Negara atau BUMN pada tanggal 21 Agustus tahun 2002.

BTN melaksanakan restrukturisasi perusahaan pada tahun 2003, Restrukturisasi perusahaan yang dilaksanakan secara menyeluruh ini telah ditulis dengan persetujuan RJP yang berdasarkan surat menteri BUMN pada tanggal 31 maret tahun 2003 dan ketetapan direksi Bank. BTN juga melakukan pendaftaran transaksi kontrak investasi kolektif efek Beragun Aset di Bapepam. Bank BTN ini merupakan bank pertama di indonesia yang berhasil melakukannya. Kemudian pada tahun 2009, BTN ini melakukan pencatatan perdana dan listing transaksi di Bursa Efek indonesia. Dengan visi menjadi bank yang pembiayaan perumahan yang terkemuka. BTN telah menjadi bank terkemuka di indonesia. (Perusahaan, 2022)

Bank Tabungan Negara, dengan Mottonya adalah Maju dan Sejahtera Bersama”. Dalam menjalankan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan kantor cabang syariah, dalam hal-hal yang berkaitan dengan prinsip syariah. November pada tahun 2004, struktur organisasi kantor Cabang Syariah PT BTN setiap cabang syariah dipimpin oleh seorang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Sementara itu, direktur Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, direktur Bank BTN menerima surat rekomendasi dari DSN/MUI untuk penunjukan DPS/MUI terkait penunjukan DPS BTN Syariah. Pada tanggal 18 maret 2005 secara resmi ditunjuk oleh DSN/MUI menjadi DPS bagi BTN syariah adalah Drs. H. Ahmad NazriAdlani, Drs. H mohammad Hidayar, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS. Pada tanggal 15 desember 2004, Bank BTN mendapat surat persetujuan dari BI, pada surat No. 6/1350/Dpbs perihal persetujuan BI mengenai tentang prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Oleh karena itu, tanggal tersebut resmi diperingati sebagai hari lahir BTN Syariah

. BTN lalu kemudian membuka KCS jakarta pada tanggal 14 Februari tahun 2005 melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT sinergi. (Anonim, 2021). Setelah itu lanjut BTN membuka kantor cabang

diberbagai daerah, Dengan dibukanya KCS Bandung diikuti pada tanggal 25 februari tahun 2005 kemudian tanggal 17 maret tahun 2005 telah dibuka KCS Surabaya secara berturut-turut pada tanggal 4 dan tanggal 11 april tahun 2005 KCS yogyakarta dan KCS makassar dan pada bulan desember tahun 2005 dibukanya KCS malang dan solo. Pada tahun 2007, bank BTN mengoperasikan 12 (dua belas) kantor cabang syariah dan 40 layanan syariah (*Office Chanelling*) pada kantor cabang dan pembantu konvensional kantor cabang syariah yang tersebar diwilayah jakarta, surabaya, makassar, yogyakarta, batam, bogor, tanggerang, bekasi, dan medan. Dengan dukungan teknologi informasi cabang syariah ini dapat beroperasi secara ontime-realttime. (Syariah, 20 January)

**b. Perkembangan jaringan**

Jaringan UUS bank BTN sudah memiliki jaringan diseluruh indonesia berikut riciannya adalah sebagai berikut:

- a. Kantor cabang syariah ada 22 unit
- b. Kantor cabang pembantu syariah ada sebanyak 21 unit
- c. Kantor kas syariah yaitu 7 unit
- d. Dan kantor layanan syariah ada 240 unit. (BTN, 2022)

BTN Syariah merupakan strategic Business Unit (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis sesuai dengan dengan prinsip Syariah, membuka cabang Syariah pertama di Jakarta pada tanggal 14 februari tahun 2005 untuk mulai beroperasi melalui pembukaan kantor cabang syariah pertama dijakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat

dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004 (Syariah S. B., 2021)

bank syariah adalah bank yang operasionalnya berdasarkan pada prinsip syariah islam, yaitu bank beroperasi sesuai dengan peraturan yang sudah ditentukan oleh syariah dan ketentuan yang ditetapkan oleh agama islam atau syariah islam. Pelaksanaan tentang sistem perbankan didasarkan pada hukum islam syariah (syariah) sistem ini didasarkan pada larangan islam untuk meminjam atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (Riba) atas pinjaman. Dijelaskan dalam alqur'an ayat tentang Riba surat ali imron ayat 130, yaitu larangan memakan Riba sebagai berikut: Allah berfirman,

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ. وَاتَّقُوا النَّارَ الَّتِي أُعِدَّتْ لِلْكَافِرِينَ

Artinya: "Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan. Peliharalah dirimu dari api neraka, yang disediakan untuk orang-orang yang kafir." (Qs. Ali Imron [3]: 130).

Dari ayat diatas diperintahkan bahwa seorang muslim harus menjauhi riba ini termasuk salah satu dari tujuh dosa besar. (Syariah S. B., 2021)

**c. Tujuan pendirian:**

1. memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan layanan keuangan syariah.

2. Mendukung tercapainya tujuan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
3. Menciptakan keseimbangan untuk memenuhi kepentingan seluruh nasabah dan pegawai Bank

**d. Keunggulan Bank BTN Syariah**

Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, tetapi bank syariah menggunakan berbagai skema yang sesuai dengan syariah, sehingga aktivitasnya berbeda.

1. Berpedoman yang berprinsip dengan syariah
2. Penyaluran dana usaha yang halal
3. Menggunakan dengan prinsip akad
4. Menggunakan keuntungan dihitung sistemnya didasarkan bagi hasil
5. Jumlah angsuran tetap hingga akhir pembiayaan
6. Terjalin hubungan yang baik sebagai mitra usaha

**e. Visi dan Misi BTN Syariah**

Visi dan misi Bank BTN syariah selaras dengan Bank BTN merupakan Strategic Business Unit yang berperan untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar agar bank BTN dapat tumbuh dan berkembang di masa mendatang. BTN syariah juga menjadi pelengkap dari bisnis perbankan yang dimana secara konvensional tidak dapat terlayani.

### 1. Visi BTN Syariah

Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka yang dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan lebih mengutamakan dalam kemaslahatan bersama.

### 2. Misi BTN Syariah

- a. Mendukung pencapaian pada sasaran laba untuk usaha BTN
- b. Memberikan keunggulan dalam layanan keuangan syariah dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan yang terkait agar dapat memberikan kepuasan pada nasabah dan mendapatkan pangsa pasar yang diinginkan.

Melakukan manajemen bank sesuai dengan prinsip syariah untuk meningkatkan ketahanan bank BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha dan juga meningkatkan shareholders serta memberikan ketentraman bagi karyawan dan nasabah. (Syariah S. B., 2021)

### f. Logo BTN Syariah

**Gambar 4.1 Logo Bank BTN**





Logo BTN mengambil pada pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat. Yang mana halnya lebah selalu menyimpan madu yang didupatkannya. Dengan adanya lambang ini BTN telah melaksanakan adanya pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat yang berbentuk tabungan. Pada pola ini menyiratkan “atap rumah” menjadi citra dan misi utama BTN sebagai pelaksanaan KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil ini melambangkan adanya sikap ramah dan menandakan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*customer Focus*). Warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa tenang, nyaman, menyejukan. Warna ini dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, (*Command, memimpin*) dan serius (*respect*), serta tahan tahan uji (*Reiable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis bentuk Gelombang Carir yaitu simbol dari kekayaan finansial yang ada di asia. Lengkungan emas sebagai untuk metamorphosa dari sifat progresif, agile, pandangan kedepan, fleksibilitas dan juga ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas, warna logam mulia menunjukkan leanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif kreatif, dan meriah.

**g. Cara Registrasi**

- a. Melalui Customer service di kantor terdekat atau
- b. Melalui ATM

Pilih menu setelah itu Pilih

- 1. Transaksi lainnya
- 2. E Channel
- 3. SMS Banking
- 4. Pendaftaran mobile banking
- 5. Masukkan nomor Hp
- 6. Masukkan 6 digit angka PIN Mobile Banking
- 7. Pilih jenis rekening
- 8. Konfirmasi pendaftaran (pastikan No.Hp dan Nomor rekening telah sesuai)
- 9. Bukti pendaftaran berupa struk.

**h. Cara Aktivasi**

- a. Download Aplikasi BTN Syariah Mobile Banking.
- b. Buka Aplikasi BTN Syariah Mobile Banking
- c. Pilih Menu Aktivasi
- d. Baca syarat dan ketentuan penggunaan BTN syariah mobile Banking
- e. Pilih opsi setuju bila telah menyetujui syarat dan ketentuan penggunaan BTN Syariah mobile Banking

- f. Masukan 8 digit Alphanumeric password BTN syariah mobile Banking
- g. Klik pilihan aktivasi (Banjarmasin, 31 Desember 2022)

#### **i. Produk-produk BTN Syariah dan aplikasi akad**

Pertimbangan penting seorang nasabah untuk memilih bank. Bank terkenal akan produk tabungannya yang bermacam-macam. Bagi masyarakat yang ingin menabung di BTN berikut produk yang ada di BTN syariah

##### **a. Giro Batara**

Giro Batara IB adalah produk simpanan dana dengan akad titipan (wadiah) sebagaimana dalil yang menghadirkan akad ini adalah dari Q.S. Al-Baqarah:283 berikut penjelasan yang ada di dalam Al-Qur'an:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ آمِنَ  
بَعْضُكُمْ بِبَعْضٍ فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا  
الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آثَمُ قَلْبًا وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Artinya: Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Dan juga diperkuat dengan hadist Nabi Saw yaitu “Tunaikanlah amanah kepada orang-orang yang mengamanahkan kepadamu dan janganlah kamu mengkhianati orang-orang yang mengkhianatimu

Akad wadiah ini yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan atau lembaga, untuk menunjang kelancaran pada lalu lintas jalan pembayaran dengan perantara cek dan bilyet giro maupun media perintah pembayaran lainnya

b. Giro BTN investa iB

Giro investa iB ialah giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad mudharabah. Akad ini merupakan bentuk kerja sama antara dua atau lebih yang dimana berjangka dengan akad (Mudharabah) yang mana penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat yang tertentu saja melalui perantara cek dan bilyet giro ini untuk mendukung kemudahan dalam bertransaksi.

c. Tabungan BTN Batara iB

Produk tabungan ini sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah islam yaitu wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil namun dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

d. Tabungan BTN prima

Tabungan BTN prima adalah untuk media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad, akadnya ialah akad mudharabah sesuai dengan prinsip syariah yaitu Mudharabah (investasi). Bank telah menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

e. Tabungan BTN Haji iB

Produk ini merupakan sebagai pinjaman dana dalam rupiah untuk biaya perjalanan dalam melaksanakan ibadah haji ini juga menggunakan akad sesuai syariah yaitu akad Mudharabah, yang bertujuan untuk investasi. Bank telah menjanjikan untuk bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah dan simpanannya.

f. Deposite BTN iB

Deposite Batara iB adalah produk penyimpanan dana dalam bentuk deposite dengan akad mudharabah yang bertujuan untuk investasi dalam jangka waktu tertentu sesuai pilihan dan kebutuhan nasabah pembiayaan.

a. Pembiayaan KPR BTN IB KPR BTN IB

KPR BTN iB merupakan produk pembiayaan BTN syariah untuk perorangan, untuk membeli rumah, ruko, apartemen baru maupun lama. Akad yang digunakan adalah akad mudharabah (Jual beli) yang dimana nasabah bebas dalam memilih obyek KPR, sesuai dengan kebutuhan dan pertimbangan nasabah sendiri dari aspek lokasi maupun harga.

b. Pembiayaan KPR indesnya BTN IB KPR BTN indesnya IB

KPR BTN Indesnya adalah fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad Istisna (Pesanan), ditujukan untuk pemohon yang akan membeli rumah dari bank yang dibangun oleh pengembang sesuai dengan pesanan nasabah.

c. Pembiayaan kendaraan bermotor BTN iB

Pembiayaan kendaraan bermotor BTN iB merupakan produk produk pembiayaan dalam rangka pembelian kendaraan bermotor (sepeda motor dan mobil) bagi nasabah perorangan yang digunakan akadnya adalah akad mudharabah (Jual beli).

d. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Modal Kerja BTN adalah fasilitas pembiayaan dengan menggunakan akad mudharabah (Jual Beli) dalam bentuk penyediaan dana oleh BTN dalam memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah, baik perorangan, perusahaan, atau lembaga, serta koperasi. Memiliki rencana pengembalian yang berdasarkan dengan proyeksi kemampuan *Cashflow* nasabah.

e. Pembiayaan Swagriya BTN iB

Pembiayaan Swagriya BTN iB merupakan fasilitas pembiayaan KPR berdasarkan akad murabahah (Jual Beli) akad ini merupakan berasal dari Al-Qur'an ayat ini berbunyi

وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا

"Dan Allah telah menghalalkan jual-beli dan mengharamkan riba." (Q.S Al Baqarah: 275).

Q.S An Nisa : 29 yang berbunyi

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ  
تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang bathil, kecuali dengan jalan perniagaan

yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu". (Q.S An Nisa : 29)

Yang diperuntukan bagi pemohon yang telah memenuhi dalam persyaratan tersebut yang ditentukan oleh bank untuk membiayai renovasi rumah, ruko, atau pembangunan lainnya yang sudah dimiliki oleh pemohon diatas tanah baik itu untuk dipakai sendiri atau disewakan.

#### f. Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan investasi BTN ib yang menyediakan produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan belanja barang modal (capital Expenditure) perusahaan atau lembaga yang menggunakan prinsip akad murabahah (jual beli) dan atau musharakah (bagi hasil) akad musharakah ini terdapat dalam Al-Qur'an .Ada beberapa dalil dan fatwa DSN yang mendukung penerapan musyarakah dalam bisnis ekonomi syariah. Salah satu nya adalah Q.s Ash Shad ayat 28 yang berbunyi

قَالَ لَقَدْ ظَلَمَكَ بِسُؤَالِ نِعَاجِهِ وَإِنَّ كَثِيرًا مِّنَ  
الْخُلَطَاءِ لِيَبْغَىٰ بَعْضُهُمْ عَلَىٰ بَعْضٍ إِلَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ  
وَقَلِيلٌ مَّا هُمْ وَظَنَّ دَاوُدُ أَنَّمَا فَتَنَّاهُ فَاسْتَغْفَرَ رَبَّهُ وَحَرَّ رَاكِعًا وَأَنَابَ

Artinya: “Dan sesungguhnya kebanyakan dari orang-orang yang berserikat itu sebagian mereka berbuat zalim kepada sebagian yang lain kecuali orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan amat sedikitlah mereka ini

Dalam ayat lain Allah SWT berfirman Quran surat An Nisa (4) ayat 12 mengenai konsep syirkah dalam konteks pembagian waris dan juga diperkuat oleh hadist yang diriwayatkan oleh abu Hurairah

Rasulullah SAW bersabda, “Sesungguhnya Allah Azza Wa Jalla berfirman: Aku adalah pihak ketiga dari dua orang yang berserikat selama salah satunya tidak berkhianat kepada yang lainnya. Jika terjadi penghianatan, maka aku akan keluar dari mereka. (HR Abu

Daud) ”Musyarakah adalah salah satu bentuk kerja sama ekonomi yang dianjurkan dalam Islam atau bagi hasil . Dengan rencana pengembalian berdasarkan pada kemampuan *cashflow* nasabah.

g. Gadai BTN iB

Gadai BTN iB merupakan pinjaman kepada nasabah yang berdasarkan Wardah yang diberikan oleh Bank kepada nasabah didasarkan pada kesepakatan, yang dituangkan dalam surat gadai sebagai penyerahan marhun atau barang jaminan untuk jaminan pengembalian seluruh bagian hutang nasabah yang ada di Bank

h. Pembiayaan yasa Griya BTN iB

Menyediakan produk pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal kerja pengembang perumahan untuk membangun proyek perumahan dengan menggunakan prinsip akad musharakah atau bagi hasil berdasarkan rencana pengembalian prakiraan proyeksi kemampuan cashflow nasabah.

**J. Pembiayaan talangan Haji BTN iB**

Tabungan Bank yang membutuhkan dana talangan untuk melaksanakan ibadah haji sesuai prinsip syariah dan Pi jaman dan kepada nasabah Tabungan BTN Haji iB. (Syariah P. B., 20 January)

**K. Nilai Dasar BTN Syariah**

- a. Taat melaksanakan dan mengamalkan ajaran Islam secara bersungguh-sungguh secara khusuk



- b. Selalu menimba ilmu untuk meningkatkan pengetahuan dan skill dalam keterampilannya untuk kemajuan Bank BTN Syariah
- c. Mengutamakan kerjasama untuk melaksanakan tugas yang ingin dicapai tujuan Bank BTN Syariah dengan kinerja yang sangat baik
- d. Senantiasa memberikan pelayanan terbaik kepada Bank BTN Syariah dengan ikhlas dan semua stakeholders, sebagai perwujudan dari pengabdian kepada Allah SWT
- e. Bekerja secara kompeten dan profesional setiap saat dal bidang tugasnya

#### **L. Etika BTN syariah**

1. Mematahui dan taat pada aturan ketentuan syariah dan peraturan perundang-undangan peraturan yang berlaku
2. Melakukan pencatatan transaksi yang bertalian dalam kegiatan Bank BTN secara benar sebagai wujud dari profesionalisme dan sikap yang amanah
3. Berlomba dalam kebaikan untuk memberikan yang terbaik kepada seluruh stakeholder.
4. Tidak menyalahgunakan wewenangnya untuk kegiatan pribadi.
5. Menghindarkan diri dari keterlibatan dalam pengambilan keputusan dalam hal terdapat pertentangan kepentingan.
6. Menjaga kerahasiaan nasabah dan Bank BTN.
7. Memperhitungkan dampak yang merugikan dari setiap kebijakan yang ditetapkan Bank BTN terhadap keadaan ekonomi, sosial, dan lingkungannya.

8. Tidak menerima hadiah atau imbalan yang memperkaya diri pribadi maupun keluarganya.
9. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra Profesi (Syariah P. B., 20 January, hal. 141-142)

### **M. Struktur Organisasi**

Struktur ini sangat penting karena struktur organisasi ini merupakan organisasi yang efektif, sumber-sumber daya manusia dan sumber daya material yang menyebabkan meningkatnya suatu produktivitas. Maka hal ini dilaksanakan melalui apa yang dinamakan “sinergisme” (synergism). Dalam hal itu anggota-anggota sesuatu organisasi mengombinasikan upaya secara kolektif guna melaksanakan tugas-tugas. Tugas-tugas itu akan jauh melampaui jumlah dari upaya-upaya individual mereka. Sinergi dicapai melalui pengintegrasian tugas-tugas yang terspesialisasi.

Efektivitas diperbaiki dengan jalan mencapai sumber-sumber data yang tepat. Pengorganisasian manajemen dan para karyawan untuk bekerja sama guna mencapai sasaran-sasaran keorganisasian dan efisiensi diperbaiki dengan jalan menggunakan sumber-sumber daya manusia dan kombinasi sumber-sumberdaya material itu dimanfaatkan seproduktif mungkin.

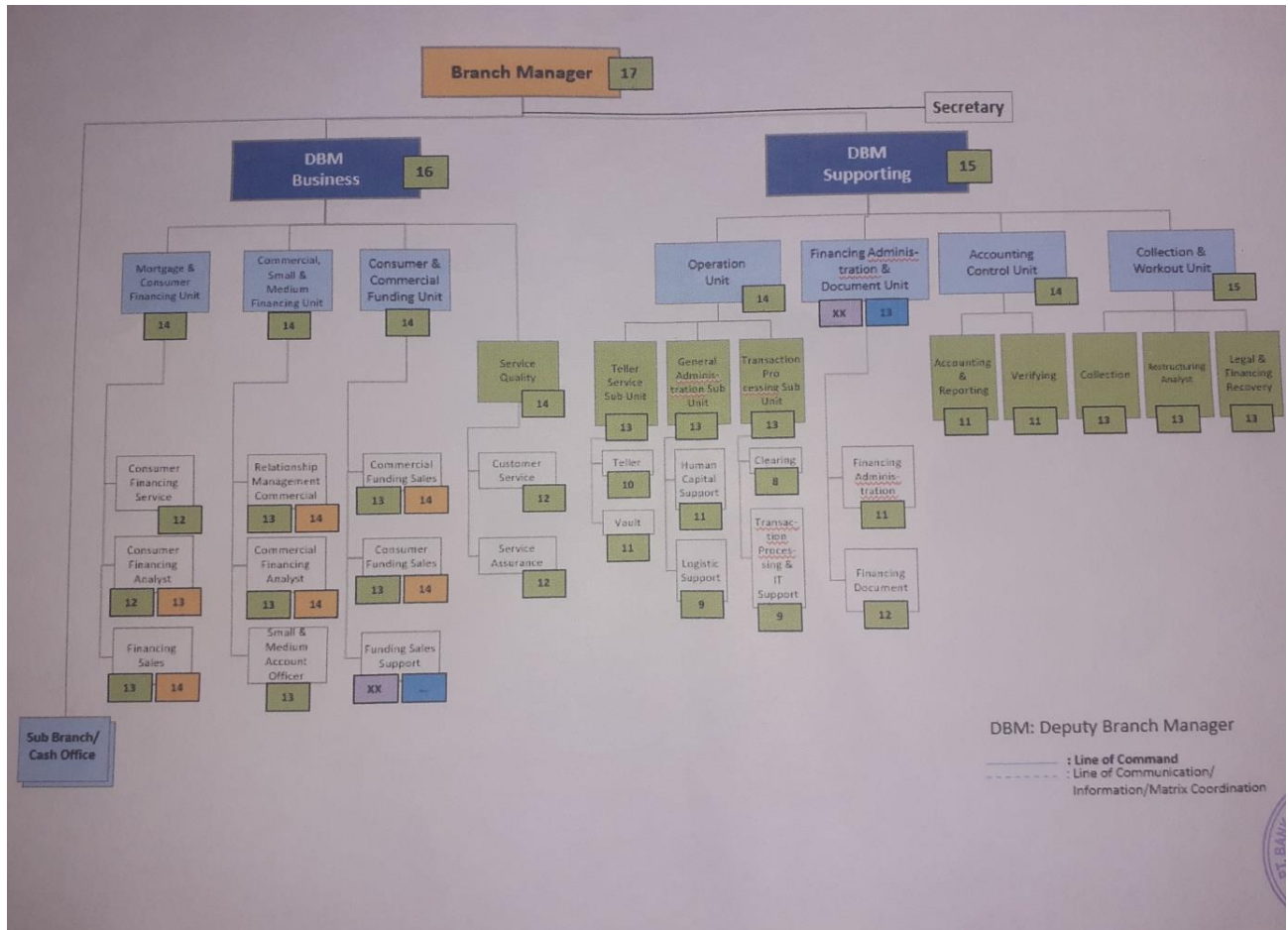
Pada inti organisasi, terdapat pembagian kerja digunakan untuk mendesain tugas-tugas secara logikal. Selain itu juga menjelaskan ekspektasi-ekspektasi kinerja individual. Pembagian kerja ini merupakan kekuatan dari fundamental dalam bidang industrialisasi. Pembagian ini

menerangkan bagaimana cara pekerjaan keorganisasian harus dilaksanakan. Menurut C. Certo Pengorganisasian (*Organizing*) adalah suatu proses yang dimana, penggunaan teratutr ditetapkan semua sumber-sumber daya di dalam sistem manajemen yang ada penggunaan tersebut, yang menekankan pencapaian sasaran-sasaran sistem manajemen yang bersangkutan, dan ia bukan saja membantu membuat sasaran-sasaran menjadi jelas, namun juga menjelaskan pada sumber-sumber daya macam apa yang akan digunakan untuk mencapainya. (Dr.J. Winardi, 2003, hal. 20-21)

Salah satu penting untuk melaksanakan suatu kegiatan di perusahaan dengan adanya struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi untuk kelancaran tugas operasional perusahaan. Dapat mengetahui wewenang dan tugas secara jelas dengan adanya struktur organisasi ini.

Adapun struktur organisasi pada PT.BTN Syariah Kc Banjarmasin dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini:

**Gambar 4.2 Sruktur Organisasi PT BTN Syariah Banjarmasin**



**Sumber: PT. Bank Tabungan Negara Syariah Banjarmasin**

## **J. Job Description PT. Bank BTN Syariah KCS. Banjarmasin**

1. pemimpin cabang (Branch Manager) atau disebut dengan kepala cabang
  - a) Mengambil keputusan dan kebijakan yang akan dilaksanakan di BTN syariah.
  - b) menetapkan kebijakan untuk melaksanakan kepengurusan dalam pengelolaan bank
  - c) menyusun dan menyampaikan rencana kerja tahunan.
  - d) persetujuan atau penolakan permohonan dalam permohonan pembiayaan.
  - e) melaporkan perkembangan bank pada Rapat Pemegang saham secara periodik. Dilihat dari hasil rapat yang dilaporkan rapat umum pemegang saham akan mengambil kebijakan laporan perkembangan bank.
2. General Branch Administration
  - a) kegiatan kesekretariatan kepala cabang terlaksana dengan lancar.
  - b) akurasi dan kelengkapan kartu pengawasan anggaran
  - c) penata usaha surat-menyurat di kantor cabang
3. General Branch Administration office
  - a) mencatat dari jumlah anggaran yang telah disetujui oleh KP dan KPA
  - b) membukukan dari semua transaksi yang menyangkut biaya operasional dalam kartu pengawasan Anggota (KPA)
  - c) Melakukan rekonsiliasi antara KPA dengan sandi GL pada neraca keuangan.
- 4) General Branch Administration office logistic

- a) melaksanakan kegiatan yang berkaitan dengan aktiva tetap kantor cabang, mulai dari pengadaan, pemeliharaan, penyusutan dan penghapusan.
- b) mengadministrasikan kegiatan yang berkaitan dengan logistik.
- c) mengendalikan semua biaya yang terkait dengan aktivitas ranting.

#### 5. Sekertaris BM (Secretary)

- a) mengatur semua kegiatan dan segala administrasi kesekretariatan untuk ketua cabang
- b) melakukan kesekretariatan kepala cabang

#### 6. Personalia

- a) pelaksanaan pembayaran pada hak-hak pegawai
- b) penata usahaan kepegawaian dikantor cabang
- c) akurasi dan kelengkapan hasil entry data kepegawaian

#### 7. layanan pembiayaan (*financing service Officer*)

- a) layanan informasi pembiayaan, penyelesaian klaim nasabah yang berkualitas, dan pelunasan pembiayaan.
- b) layanan penerimaan permohonan klaim asuransi pembiayaan
- c) layanan permohonan pembayaran ekstra dan advance
- d) kebenaran data pelunasan, klaim nasabah, dan kelengkapan data

#### 8. Layanan Pembiayaan Ritel (*financing Analyst Service Retail*)

- a) Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan (Pembiayaan Kepemilikan rumah)
- b) proses pemberian pembiayaan

- c) pembentukan master pendanaan baru pembiayaan yang tepat dan akurat.
  - d) kelengkapan dan kebenaran berkas permohonan pembiayaan
  - e) kebenaran dan kelengkapan pada berita acara pengikatan (SPD5) setelah itu diserahkan pada kepala unit.
- 9) Financing Service Analyst Corporate (Layanan Pembiayaan analis Koorporat)
- a) Kualitas rekomendasi paket analisa pembiayaan umum.
  - b) Proses pemberian pembiayaan umum yang sesuai dengan ketentuan bank.
  - c) Pembentukan master baru pembiayaan umum dengan benar dan akurat.
  - d) Kebenaran, kelengkapan dan legalitas permohonan pembiayaan umum.
  - e) Mengikuti perkembangan informasi yang mengandung resiko serta informasi potensi bisnis untuk mendukung kualitas pembiayaan.
  - f) Penelitian ulang persyaratan permohonan pembiayaan pelaksanaan akad pembiayaan umum.
- 10) Financing Administration Officer (Administrasi Pembiayaan)
- a) Pelaksanaan OTS (kelayakan usaha dan penghasilan) calon debitur.
  - b) Pelaksanaan transaksi nilai dan kehandalan agunan .
  - c) Proses administrasi pencairan pembiayaan dan bank garansi.
  - d) Proses pengelolaan pencairan dana jaminan.
- 11) Financing Document (Petugas Dokumen Pembiayaan)
- a) Penyelesaian atas dokumen pembiayaan yang belum diterima bank.
  - b) Penatausahaan, penyusunan dan penyimpanan dokumen kredit.

- c) Penatausahaan dokumen pembiayaan di sistem.
  - d) Pelayanan pengambilan, peminjaman dan pengembalian dokumen pembiayaan.
- 12) Financing Recovery
- a) Kelancaran pembayaran angsuran pembiayaan.
  - b) Pembinaan pembiayaan retail.
  - c) Melaksanakan strategi pembinaan dari atasannya yang terkait dengan pembinaan pembiayaan.
  - d) Akurasi data statis berdasarkan data lapangan.
- 13) Accounting and Control Officer (Akuntansi dan Kontrol Arsip)
- a) Memastikan bahwa semua bukti, listing dan jurnal transaksi telah benar
  - b) Melakukan pengarsipan semua map transaksi operasional bank, sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 14) Accounting and Control-General Ledger
- a) Rekonsiliasi SL-GL.
  - b) Penyelesaian suspensi dan selisih akibat sistem.
  - c) Akurasi entry nota jurnal SL-GL.
  - d) Pencetakan laporan keuangan kantor cabang.
- 15) Internal Control
- a) Pemeriksaan kebenaran atas arus transaksi operasional bank telah sesuai dengan peraturan yang berlaku.
  - b) Mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan ekteren maupun Intern.
  - c) Kebenaran data-data laporan keuangan.



#### 16) Reporting

- a) Penyusunan laporan keuangan untuk pihak ekstern.
- b) Pemantauan laporan keuangan baik intern maupun ekstern.
- c) Berlangsungnya proses dan kinerja kantor cabang.

#### 17) Costumer Service (CS)

- a) Memberikan pelayanan informasi kepada nasabah, berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, deposito, dan kredit, serta memberi pelayanan kepada relasi bank lainnya.
- b) Membuat daftar mutasi harian tabungan, deposito, dan memantau perubahan besarnya nisbah bagi hasil.
- c) Melakukan pendebitan atas rekening tabungan deposito untuk keperluan angsuran/pelunasan kewajiban debitur dan hal lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.
- d) Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan, seperti: tabungan batara, tabungan giro, dan tabungan haji.
- e) Menata berkas-berkas/dokumen yang berkaitan dengan jasa nasabah.
- f) Marketing produk bank.

#### 18) Teller

- a) Membuka/menutup vault (khasanah) dan brankas.
- b) Melayani, mencatat/membukukan setiap transaksi kas dan meneruskan bukti transaksi tersebut kepada accounting secara bertahap setiap hari kerja.

- c) Mensortir dan mengklasifikasikan pecahan mata uang dan mencocokkan dengan daftar posisi kas yang dibuat pada hari tersebut.
- d) Mengembalikan sisa kas ke dalam brankas setelah jam tutup kas pada hari bersangkutan. (Hamzah, 2021)

### K. Menu pada mobile banking

**Tabel 2.1 Menu Mobile Banking Bank BTN Syariah**

Menu Mobile Banking		
Menu		Fungsi
1	Informasi pada rekening	a. Untuk Mengetahui 5 transaksi terakhir b. Mengetahui saldo rekening
2	Transfer	Transfer ke rekening Bank BTN atau ke antar Bank
3	Home Screen	Login untuk mengakses akun di mobile layanan Mobile Banking BTN Syariah
4	Virtual Acc	Pembayaran pada lembaga yang bekerja sama
5	Imam Syafi'i	a. Melakukan perubahan PIN b. Mengetahui suatu pesan yang diterima dari transaksi yang pernah dilakukan

Sumber : [Http://btn.go.id](http://btn.go.id)

## **B. Analisis Data**

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian tersebut maka laporan penelitian akan menjadi topik pokok dalam pembahasan dalam penelitian ini. Berikut hasil analisis data yang diperoleh dari penelitian ini adalah:

Bank syariah adalah bank yang secara operasionalnya berbeda dengan bank konvensional, ciri khas dari bank syariah ialah tidak adanya bunga tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, namun menerima adanya bagi hasil dan juga imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang sudah dijanjikan. Konsep pada bank syariah berdasarkan pada Al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi Al-Qur'an dan hadis Rasulullah Saw. Masyarakat dinegara maju dan berkembang sangat membutuhkan bank untuk tempat melakukan transaksi keuangannya. Bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan sehingga mereka meanggap bank tempat yang aman. Bank dapat menghimpun dana masyarakat secara langsung dari nasabah. Bank ialah lembaga yang dipercaya oleh masyarakat bank untuk menempatkan dananya. Dan disisi lain, peran bank menyalurkan dana kepada masyarakat, bank dapat memberikan pinjaman kepada masyarakat yang membutuhkan dana.

Perbankan merupakan lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa pengiriman uang. Dalam sejarah perekonomian umat

islam, pembiayaan yang dilakukan dengan akad yang sesuai dengan syariah telah menjadi bagian dari tradisi umat islam sejak pada zaman Rasulullah Saw. Bentuk akad ini seperti menerima titipan, pembiayaan pada usaha dan meminjamkan uang. Dan juga melakukan berbagai akad yang mengenai dengan jasa keuangan sudah merupakan bagian dari kehidupan muamalah saat itu. Fungsi utama perbankan modern yaitu menerima deposit, memberikan kredit, melakukan jasa transfer keuangan dan sebagainya. Ini merupakan bagian yang tidak dipisahkan dari kehidupan umat islam.(referensi buku perpus burhanudin susanto)

Perkembangan suatu industri tidak terlepas dari perkembangan Teknologi informasi yang telah mengubah strategi bisnis usaha termasuk pada perbankan syariah dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi dan pembiayaan layanan. Salah satu kegiatan perbankan syariah yang memanfaatkan teknologi yaitu E-Banking atau electronic banking yang dimana aplikasi ini antara lain menawarkan kemudahan dari penawaran jasa perbankan pada situs-situs atau aplikasi yang telah dibuat oleh bank yang bersangkutan pada tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui jaringan internet.

Pandemi covid-19 memberikan pengaruh buruk yang signifikan terhadap perekonomian dunia, termasuk indonesia karena merupakan adanya kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah yang mengakibatkan tempat yang biasanya terlihat ramai kini menjadi sepi, pusat tempat berbelanja yang harus ditutup sementara, serta bagi UMKM yang tidak bisa

untuk memperoleh penghasilan. Kebijakan ini menuntut masyarakat agar dapat menggunakan berbagai finansial technology demi kelangsungan hidup.(Financial Technology) memadukan sistem keuangan dengan teknologi menjadi inovasi yang bisa meningkatkan sistem keuangan.

Salah satu layanan yang disediakan perbankan di era digital adalah mobile banking. Mobile banking sangat penting sekali terutama pada saat adanya pandemi covid-19.Mobile banking merupakan sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi secara online Karena pada pandemi covid-19 indonesia sedang mengalami adanya pembatasan sosial (sosial distancing) sehingga Mobile banking menjadi solusi perbankan yang memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi dimana saja, (realtime) dimanapun kapanpun selama 24 jam tanpa harus pergi ke bank hal ini juga dapat menghemat waktu dan biaya nasabah dalam melakukan transaksi

Berdasarkan hasil wawancara pada peneliti yang dilakukan di bank BTN syariah yang berada di jl Ahmad Yani KM 5,5 No. 456, Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin timur, pada Customer service, maka penelitian ini akan mendeskripsikan tentang analisis peningkatan program layanan sistem mobile banking pasca pandemi covid-19 adalah sebagai berikut

**Identitas informan Customor Service**

Nama : Ani Dwi Hingsih  
Ttl : Banjarmasin, 13-02-1991  
Jenis Kelamin : perempuan  
Status : Sudah Menikah  
Jabatan : Customor Servise

Ibu ani adalah salah satu pegawai bank BTN syariah Banjarmasin. Beliau menjabat sebagai custumor servise yang ada di PT Bank Syariah KC Banjarmasin adapun hasil wawancara yang peneliti peroleh adalah mengenai peningkatan layanan mobile banking pasca covid-19 yang dimana peneliti menggali lebih dalam mengenai peningkatan layanan mobile banking di bank tersebut yang dimana kendala nasabah ketika nasabah sibuk misal mau pergi bekerja dan nasabah harus ikut antri ke bank buat transfer atau tarik tunai jadi solusi termudah dengan menggunakan sistem layanan mobile banking

Jadi Setiap nasabah yang datang kebank BTN diwajibkan untuk mendaftar mobile banking,karena mobile banking wajib pada saat membuka rekening. Nasabah tetap diwajibkan untuk membuka rekening untuk peningkatan program layanan sistem mobile banking sebelum, sesudah atau maupun pasca itu sama saja dengan cara mewajibkan membuka rekening baru untuk nasabah.nasabah yang mengunjungi bank BTN Syariah Banjarmasin, sebelum adanya pandemi dan sesudah pandemi tidak ada perbedaan, peningkatkan pelayanan pada nasabah dengan cara menggali apa keperluan nasabah misalnya dalam mobile banking ini lebih memudahkan nasabah

untuk bertransaksi dimanapun, dan kapanpun (*Antytime*) Nasabah akan lebih mudah bertransaksi.Keunggulan dalam mobile banking lebih mudah dalam penggunaannya dan simpel dari bank lainnya. Peneliti juga menanyakan peningkatan layanan mobile banking pada Bank BTN Syariah. mobile banking yang ada dibank syariah Banjarmasin semakin meningkat.

pada saat sebelum adanya covid-19 untuk peningkatan mobile banking yang ada di BTN Syariah Banjarmasin penggunaan mobile Banking wajib untuk didaftarkan untuk nasabah agar lebih memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi, seperti cek saldo, transfer antar rekening dapat dilakukan dengan mudah. Apalagi selama masa pandemi pada tahun 2020 pengguna teknologi khususnya mobile banking telah mengalami peningkatan di BTN Syariah karena layanan ini telah memudahkan nasabah untuk bertransaksi. Pada masa pasca covid cara bank BTN Syariah Banjarmasin untuk meningkatkan pelayanan mobile banking sama dengan sebelum adanya covid-19 yaitu Bank BTN mewajibkan daftar mobile banking, untuk meningkatkan sistem layanan pada mobile banking di BTN Syariah. Mobile banking ini mendapatkan keuntungan bagi Bank karena nasabah akan semakin akan bertambah banyak dan bank mendapatkan kepercayaan dari nasabah. Mobile banking terhadap nasabah mendapatkan pelayanan yang lebih dari bank, karena adanya fitur mobile banking maka akan semakin mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi dalam perbankan.

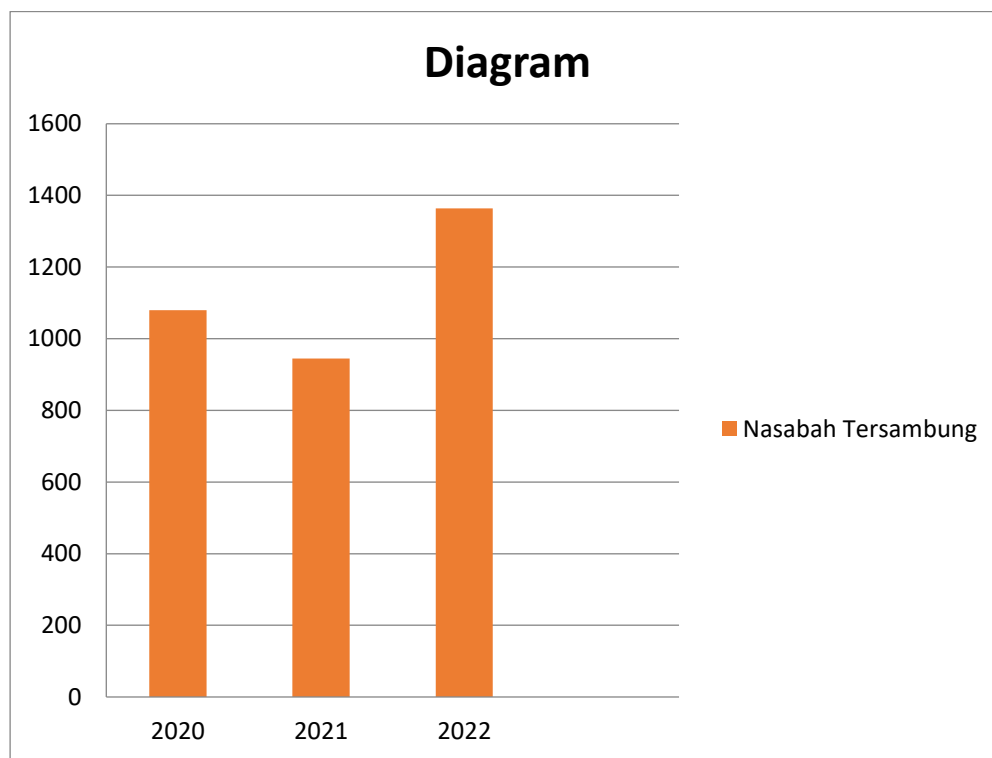


Diagram 4.1

#### Diagram Mobile Banking yang tersambung

Dari diagram diatas dapat dilihat dari Penggunaan Mobile Banking pada tahun 2020 di BTN syariah Banjarmasin mencapai 1080, pada tahun 2021 mencapai 945 nasabah yang tersambung karena pada saat tahun 2021 adanya pembatasan sosial berskala besar, karena adanya karantina wilayah ini merupakan pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah karena adanya penyebaran virus corona. pada tahun 2022 penyebaran virus corona telah berkurang dan menurun secara signifikan, sehingga mobile banking meningkat mencapai 1364 nasabah yang tersambung. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (BTN) mengungkapkan layanan digital banking atau e-channel perseroan makin disukai nasabah sejak pandemi Covid-19 melanda. Hal ini terlihat dari total jumlah transaksi di BTN, sekitar



96%-nya dilakukan melalui e-channel.transaksi yang berubah secara signifikan pada tahun 2020 yang dimana total transaksi financial (e-channel dan teller) sebesar 200.885.753 transaksi dan total transaksi e-channelnya sendiri sebesar 192.183.992 transaksi.

Adapun perbandingan anatara teori dengan prakteknya dalam teori bab 2 dijelaskan dari transaksi, dapat dilihat bahwa ada pergeseran yang cukup signifikan bahwa transaksi yang dilakukan di kantor bank makin sedikit, yaitu kurang lebih hanya 4%, artinya sekitar hampir 96% sudah dilakukan secara elektronik. Ini merupakan perubahan yang patut mendapat solusi bagaimana Bank BTN dapat beradaptasi,” ujar Direktur Utama BTN Haru Koesmahargo dalam webinar bertajuk 'Bank Digital: Solusi Kemudahan Bertransaksi di Tengah Pandemi' di Jakarta, Rabu (30/6/2021).Menurut Haru, kenaikan jumlah transaksi melalui e-channel ini membuktikan layanan mobile banking, internet banking dan Cash Management System (CMS) sangat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Untuk itu, perseroan akan terus berupaya semakin memperkuat layanan digital banking di tengah pandemi Covid-19.BTN menghadirkan solusi dan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi sebagai bentuk adaptasi di masa pandemi Covid-19 yang mengharuskan adanya pembatasan-pembatasan aktivitas dan interaksi fisik masyarakat,” katanya.Dengan adanya pembatasan di masa pandemi ini, BTN juga melakukan open banking artinya nasabah tidak perlu datang ke bank mereka sudah bisa melakukan transaksi di mana saja.peneliti melakukan wawancara langsung pada desember akhir

2022 Dan peneliti langsung peningkatan langsung pada bank BTN Syariah dari sebelum maupun pasca covid, kata beliau mobile banking mengalami peningkatan. Karena pada setiap nasabah yang datang ke bank akan diwajibkan untuk mendaftarkan mobile banking karena akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun, dan dimanapun (*anytime*).