

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Kalsel Syariah

Krisis ekonomi dan moneter yang terjadi di Indonesia pada kurun waktu 1997-1998 merupakan pukulan yang sangat berat bagi sistem perekonomian Indonesia. Dalam periode tersebut banyak lembaga-lembaga keuangan, termasuk perbankan mengalami kesulitan keuangan.

Seiring dengan diberlakukannya dual banking system oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, maka untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Selatan telah melakukan perubahan dengan Perda Nomor 16 Tahun 2003 yang memuat pembentukan operasional unit usaha syariah.

Pada tanggal 13 Agustus 2004 Bank BPD Kalsel Syariah hadir dalam rangka memberikan alternatif pelayanan perbankan kepada masyarakat Kalimantan Selatan yang mayoritas beragama Islam. Mulai saat itu Bank BPD Kalsel Syariah memulai periode baru operasional berbasis syariah dengan membuka Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berkantor di Jalan Brigjend. H. Hasan Basry Nomor 8 Telepon (0511) 3304201,3303827 faximile (0511) 3304111.

Pada tanggal 4 Desember 2005 telah dibuka Kantor Cabang Syariah Kandangan yang berkantor di Jalan Jend. Sudirman RT.4 Tibung Raya

Kandangan Telepon (0517) 2228, faximile (0517) 23768 , dan Insya Allah akan disusul oleh Kantor-kantor Cabang Syariah lainnya di Kalimantan Selatan.

Dalam mengawasi, menilai dan memastikan operasional bank agar tetap konsisten dalam penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa berdasarkan prinsip syariah serta dalam pengembangan produk baru bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional - Majelis Ulama Indonesia, Bank Kalsel Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah yang melakukan pengawasan terhadap kegiatan bank.

2. Visi dan Misi PT. Bank Kalsel Syariah

Visi

"Menjadi bank yang unggul di daerah dan berperan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi"

Misi

- a. Penyedia layanan jasa perbankan yang berkualitas.
- b. Penggerak pendorong ekonomi daerah.
- c. Pemegang/menyimpan dana kas daerah.
- d. Salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah
- e. Turut membina lembaga perkreditan atau Bank Perkreditan Rakyat milik Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Daerah

3. Produk

- a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding Product*)
 - 1) Giro iB
 - 2) Tabungan iB al-Barakah

- 3) Tabungan iB Pelajar
 - 4) Tabungan iB Haji ar-Rahman
 - 5) Tabunganku iB
 - 6) Deposito iB Mudharabah
- b. Produk Penyaluran Dana (*Lending Product*)
- 1) Murabahah
 - 2) Kerja Sama Usaha
 - 3) Talangan Haji iB
 - 4) Qardh Beragun Emas iB
 - 5) Kepemilikan Emas iB ar-Rahman
 - 6) Qardhul Hasan
- c. Produk Jasa (*Services Product*)
- 1) SKD dan SDB
 - 2) Garansi Bank iB
 - 3) Kiriman Uang iB
 - 4) Sharf iB ar-Rahman

B. Penyajian Data

1. Identitas Informan

Nama : Muhammad Aditya Nurrahim

TTL : Banjarmasin, 24 April 1992

Alamat : Jl. Zahri Saleh (Sultan Adam) Kel. Sungai Jingah BJM

Jenis Kelamin : Laki-laki

Jabatan : Staf Seksi Pemasaran

2. Pembiayaan untuk UKM

Pembiayaan yang ada di PT. Bank Kalsel Syariah yang dapat mengembangkan usaha kecil dan membantu dalam permodalan syariah adalah pada produk *qardhul hasan*. Produk ini memang merupakan produk yang merupakan pengelolaan dari dana ZIS dan dalam operasionalnya berupa pinjaman saja dalam rangka membantu.¹

a. Tujuan dan sasaran

1. Al-Qardhul Hasan iB diberikan kepada para nasabah dengan tujuan untuk menzakatkan para penerima zakat melalui pinjaman untuk modal usaha yang berkelanjutan
2. Sasaran dari pemberian al-Qardhul Hasan iB meliputi:
 - a. Usaha produktif dan memerlukan modal yang dikelola para fakir dan/atau miskin
 - b. Kelompok usaha yang dikelola bersama anggota masyarakat yang tergolong fakir dan/atau miskin
 - c. Usaha atau perusahaan padat karya yang dikelola dengan maksud mempekerjakan/atau memberdayakan masyarakat miskin dalam mengangkat taraf hidup masyarakat.

b. Sumber Dana

1. Al-Qardhul Hasan iB bersumber dari dana ZIS yang dikelola Badang Pengurus ZIS Bank BPD Kalsel

¹Muhammad Aditya Nurrahi, *Staf Seksi Pemasaran, Wawancara Pribadi*, Batulicin, 15 Juni 2016.

2. Alokasi dana al-Qardhul Hasan iB ditetapkan Direksi atas usulan Badan Pengelola ZIS dan dicatat dalam rekening tersendiri pada Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
 3. Besarnya dana yang dialokasikan untuk al-Qardul hasan iB setinggi-tingginya 50 % dari total penerimaan ZIS tahun sebelumnya ditambah dana yang bersumber dari pengembalian al-Qardhul Hasan iB yang telah disalurkan
 4. Badan Pengelola ZIS berhak dan diberik kewenanagn untuk mengalokasikan dana al-Qardhul Hasan iB kepada seluruh Kantor Cabang berdasarkan beberapa pertimbangan antara lain namun tidak terbatas pada:
 - a) Potensi penyaluran al-Qardhul Hasan iB
 - b) Permintaan dari Kantor Cabang
 - c) Presentasi penerimaan ZIS melalui Kantor Cabang
- c. Karakteristik al-Qardhul Hasan
- Transaksi pinjam meminjam dana tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam untuk mengembalikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu
- d. Kriteria Usaha Nasabah
1. Usaha tidak dilarang dalam syariat Islam
 2. Usaha disektor riil baik disektor formal maupun non formal
 3. Sebagai modal kerja atau investasi untuk usaha mikro yang diprioritaskan disektor pertanian, industry dan perdagangan

4. Memiliki omset usaha setinggi-tingginya RP. 10 juta perbulan untuk nasabah perorangan dan setinggi-tingginya Rp. 50 juta perbulan untuk nasabah non perorangan
5. Bersedia menampilkan Bank BPD sebagai mitra kerja

e. Analisis

Format analisis dan pertimbangan terhadap al-Qardhul hasan disesuaikan dengan keperluan, namun sekurang-kurangnya memuat profil nasabah, profil usaha, kebutuhan modal, kemampuan membayar yang disertai dengan rekomendasi BP ZIS secara tersendiri dan merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan keputusan ini.

3. Pelayanan Pembiayaan untuk UMKM Pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin

Pelayanan pembiayaan untuk UMKM dilihat dari pelayanan karyawan terhadap nasabah tidak berbeda dengan dengan pembiayaan lainnya, karena tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, melainkan prinsip yang adalah persamaan hak.²

- a. Mengawali layanan
 - 1) Sambut nasabah
 - a) Berdiri
 - b) Lakukan kontak mata
 - c) Tersenyum
 - d) Mengucapkan salam
 - e) Menjabat tangan

²*Ibid.*

- f) Memperkenalkan diri
 - g) Persilahkan nasabah duduk dengan penunjuk seluruh jari tangan ke arah kursi
 - h) Nasabah duduk terlebih dahulu
 - i) Tanyakan nama nasabah
 - j) Mintalah nomor antrian
 - k) Tanyakan kebutuhannya
- 2) Sesuaikan salam dengan waktu
- b. Ketika melayani
- 1) Tunjukkan sikap antusias, kontak mata dan sikap tangan terbuka
 - 2) Sebutlah nama nasabah selama berkomunikasi
 - 3) Jadilah pendengar yang baik
 - 4) Sampaikan penjelasan produk dengan brosur/leaflet menghadap ke nasabah
 - 5) Minta pemenuhan persyaratan
 - 6) Lakukan empati bila ada pernyataan tertentu yang berkaitan dengan perasaan nasabah dari pernyataannya.
- c. Mengakiri layanan
- 1. Pastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, gunakan nama atau nama panggilan nasabah
 - 2. Sampaikan permohonan maaf apabila ada masalah yang perlu ditindak lanjuti

3. Berdiri setelah nasabah berdiri dan berjabat tangan saat melepas pergi.
- d. Mengatasi masalah atau situasi sulit
1. Berikan empati yaitu menyelami perasaan dan kondisi kejiwaan nasabah, turut serta merasakan pikiran dan perasaannya.
 2. Fokus pada permasalahan
 3. Tidak bersikap dependensif
 4. Mau membantu
 5. Tunjukkan tanggung jawab
 6. Meminta bantuan petugas greeter, rekan kerja lainnya/ atasan
 7. Upayakan agar masalah selesai saat itu juga
 8. Mengucapkan terima kasih.

C. Analisis Data

Berdasarkan data yang di dapatkan penulis melalui informan di PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin, maka didapatkan lah berbagai data yang telah disajikan sebelum. Selanjutnya penulis akan menganalisis mengenai pelayanan pembiayaan untuk UMKM Pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin.

Produk yang ditawarkan dan menjadi sasarannya yakni UMKM adalah produk pembiayaan al-Qardhul Hasan. Berdasarkan teori pada bab II, maka produk pembiayaan al-Qardhul Hasan dalam jenis pembiayaan adalah tergolong

pembiayaan yang diperuntukkan untuk modal kerja dan berprinsip pinjam-meminjam tanpa adanya tambahan apapun.

Prinsip utama yang dianut lembaga keuangan syariah termasuk Bank Syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya adalah sebagai berikut:³

- a. Bebas “Maghrib”, yakni *maysir* (perjudian), *gharar* (ketidak jelasan), haram, riba (bunga), dan *bathil* (batal/tidak sah).
- b. Menjalankan bisnis dan aktivitas perdagangan yang berbasis pada perolehan keuntungan yang sah menurut syariah.
- c. Menyalurkan zakat, infak, dan shadaqah.

Pembiayaan al-Qardhus Hasan telah mencakup prinsip poin a dan c, dikarenakan terbebas dari yang diharamkan dan merupakan bentuk pengelolaan dana zakat, infak dan shadaqah.

Secara umum standar layanan perbankan syariah meliputi:⁴

1. Standar penampilan petugas

Penerapan pelayanan pembiayaan untuk UMKM pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin dilihat dari aspek standar penampilan petugas, berdasarkan wawancara dan pengamatan yang penulis lakukan, telah memenuhi standar penampilan dalam pelayanan di Bank Syariah dengan berpakaian tidak hanya sopan dan rapi namun juga tertutup sesuai dengan syariat Islam.

³Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 36-39.

⁴Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: Gramedia, 2014), hlm. 298-307.

2. Standar kebersihan dan kerapian ruang kerja

Ruangan kerja di PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin dirasa nyaman, karena tertata dengan rapi dan bersih. Hal tersebut dapat dilihat dari kondisi yang terasa lapang dan nyaman

3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan

Berdasarkan hasil pembicaraan peneliti dengan karyawan PT. Bank Kalsel Syariah seputar produk perbankan syariah dan pengamatan peneliti saat melayani calon nasabah, terbukti mereka memang telah menguasai aspek-aspek perbankan tidak hanya pada operasional produk namun juga pada pemenuhan prinsip-prinsip syariah.

4. Standar berkomunikasi dengan nasabah

Komunikasi dan interaksi yang diterapkan oleh PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin sesuai dengan data yang mereka berikan. Setelah ditunjang dengan pengetahuan yang mumpuni, kemampuan dalam berkomunikasi menyampaikan produk dan memahami kemauan nasabah telah dilakukan seperti pengucapan kalimat-kalimat formal yang sopan yang telah ditetapkan dalam peraturan PT. Bank Kalsel Syariah.

5. Standar penanganan keluhan nasabah

Penanganan keluhan nasabah pada PT. Bank Kalsel Cabang Pembantu Syariah Batulicin berdasarkan SOP adalah sebagai berikut:

- a. Berikan empati yaitu menyelami perasaan dan kondisi kejiwaan nasabah, turut serta merasakan pikiran dan perasaannya.
- b. Fokus pada permasalahan

- c. Mau membantu
- d. Tunjukkan tanggung jawab
- e. Meminta bantuan petugas greeter, rekan kerja lainnya/ atasan
- f. Upayakan agar masalah selesai saat itu juga
- g. Mengucapkan terima kasih

Dari kedelapan poin penanganan keluhan nasabah, ternyata pada penerapannya memang telah sesuai. Hal ini terlihat dari bagaimana cara CS dalam menerima *complaint* nasabah dan mencari jalan keluar secepatnya dengan tanggap dan sigap.