

## **BAB II**

### **KONDISI OBYEKTIF**

#### **A. Sejarah Berdirinya BTN Syariah**

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. 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. Dan Tujuan Pendirian yakni, untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank, meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha, memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.<sup>1</sup>

Sejarah dari awal tidak terlepas dari mulai berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada Tahun 1992, yang tetap eksis di era krisis moneter pada Tahun 1997-1998, maka munculan Bank-Bank Syariah, dimulai dari Bank Syariah Mandiri Tahun 2002 yang merupakan Bank BUMN pertama yang mendirikan Bank Umum Syariah/BUS. Dan banyaklah bermunculan bank BUMN yang mendirikan Bank Umum Syariah/BUS dan Unit Usaha Syariah/UUS, seperti halnya Bank BTN yang mendirikan Bank BTN Syariah, yang merupakan Unit Usaha Syariah/USS, Bank BTN Syariah, masih berupa Unit Usaha Syariah/UUS, karena sedang memperbaiki sistem di Bank BTN Syariah,

---

<sup>1</sup> <http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Dana/TabunganKu-ib> diakses pada Tanggal 17 Januari 2018

sehingga ketika menjadi Bank Umum Syariah/BUS, akan lebih kuat dan lebih baik daripada Bank Umum Syariah/BUS lainnya<sup>2</sup>.

### **Perkembangan Jaringan**

Jaringan UUS Bank BTN telah memiliki jaringan yang tersebar di seluruh Indonesia dengan rincian sebagai berikut :

- Kantor Cabang Syariah = 22 unit
- Kantor Cabang Pembantu Syariah = 21 unit
- Kantor Kas Syariah = 7 unit
- Kantor Layanan Syariah = 240 unit<sup>3</sup>

PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Serang, atau yang lebih dikenal dengan nama Bank BTN KCS Serang (selanjutnya disebut KCS Serang) mulai beroperasi di Serang pada tanggal 15 Januari 2018 yang merupakan Cabang Relokasi yang sebelumnya beroperasi di Cilegon pada tanggal 27 Mei 2009 bertempat di Kota Cilegon Provinsi Banten.

Alamat Kantor KCS Serang :

Jl. Ahmad Yani No.175 E.

No. telepon : 0254-7915869

No. faksimili : 0254-378272

Mekanisme penyampaian / komunikasi produk kepada pelanggan yang dilakukan KCS Serang dapat dikategorikan menjadi 2 yaitu :

#### a. Komunikasi Langsung

- Penawaran langsung oleh CS, FS, dan Teller
- Membuka booth
- Customer Gathering

---

<sup>2</sup> M. Wirdiansyah, Restructuring Analyst, pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 12 Januari 2018

<sup>3</sup> <http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Dana/TabunganKu-iB> diakses pada Tanggal 17 Januari 2018

b. Komunikasi Tidak Langsung

- Koran
- Radio
- Leaflet/brosur
- Kegiatan promosi/event kemasyarakatan.<sup>4</sup>

## **B. Visi dan Misi Bank BTN Syariah**

Visi dan Misi Bank BTN Syariah sejalan dengan Visi Bank BTN yang merupakan *Strategic Business Unit* dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga Bank BTN tumbuh dan berkembang di masa yang akan datang. BTN Syariah juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan di mana secara konvensional tidak dapat terlayani.

### **1. Visi Bank BTN Syariah**

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

### **2. Misi Bank BTN Syariah**

- Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga dapat meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan *shareholders value*.

---

<sup>4</sup> Rifqi Sumardi, Consumer Financing Service, pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 16 April 2018

- Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap *stakeholders* serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.<sup>5</sup>

Tujuan KCS Serang sejalan dengan induknya yaitu: Melakukan usaha di bidang perbankan untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapatkan / mengejar keuntungan guna meningkatkan nilai Perseroan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Adapun Visi misi BTN Syariah Cabang Serang :

**Visi :**

Menjadi Bank yang Terdepan dalam Pembiayaan Perumahan

**Misi:**

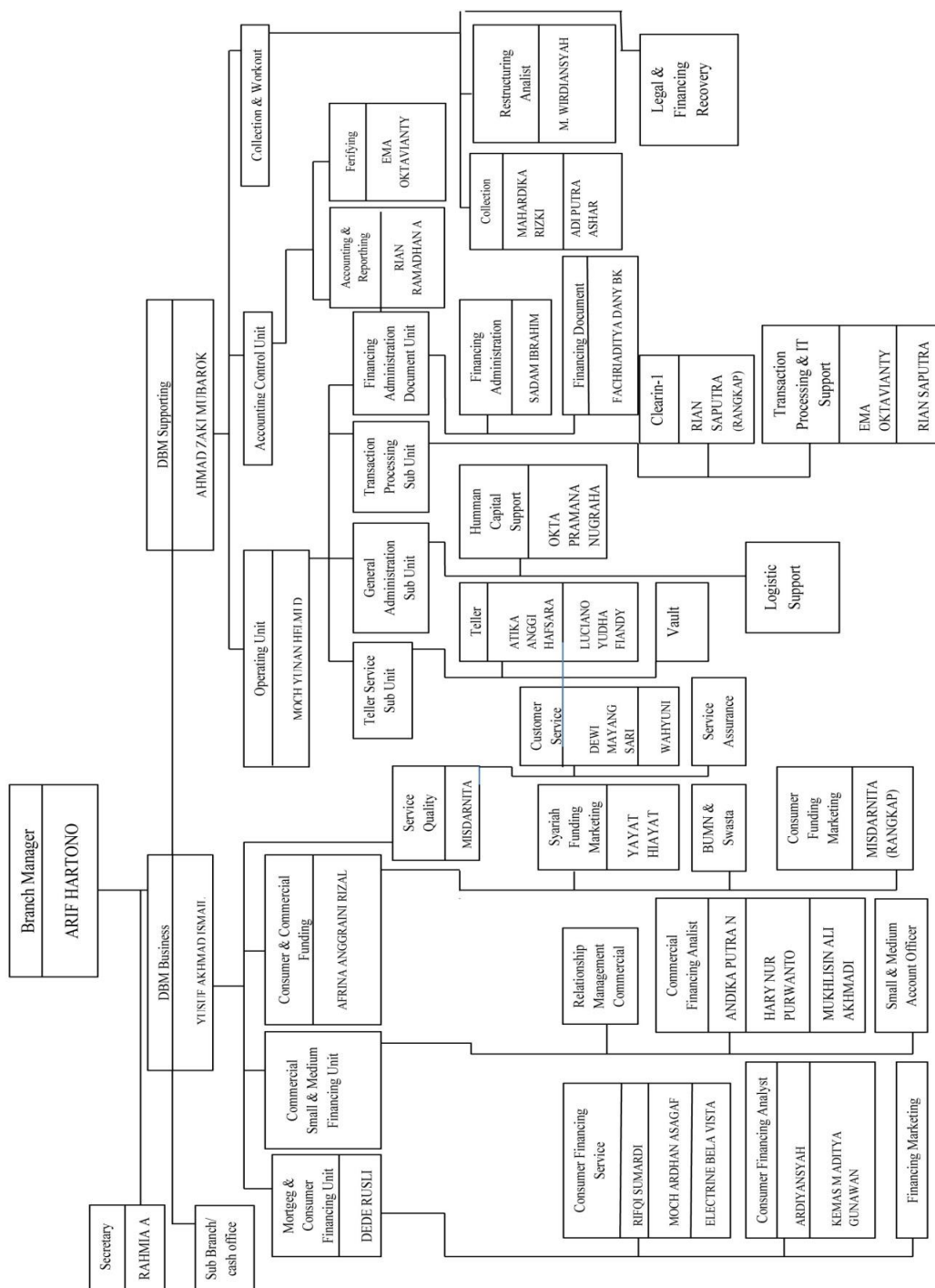
- Memberikan pelayanan unggul dalam pembiayaan perumahan dan industri terkait, pembiayaan konsumsi, dan usaha kecil menengah.
- Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa, dan jaringan strategis berbasis teknologi terkini.
- Menyiapkan dan mengembangkan Human Capital yang berkualitas, profesional, dan memiliki integritas tinggi .
- Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan good corporate governance untuk meningkatkan Shareholder Value.
- Memperdulikan kepentingan masyarakat dan lingkungannya.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> <http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Dana/TabunganKu-iB> diakses pada tanggal 17 januari 2018

<sup>6</sup> Rifqi Sumardi, Consumer Financing Service, pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 16 April 2018

### C. Struktur Organisasi BTN Syariah



### **C. Produk-Produk Tabungan Bank BTN Syariah**

Adapun produk di Bank BTN Syariah mempunyai beberapa produk perbankan syariah yaitu mulai dari produk pendanaan (*Funding*), produk pembiayaan (*Financing*) sebagai berikut

Produk Pendanaan (*Funding*)

#### **1. Giro BTN iB**

Sebagai sarana pendukung bisnis terpercaya, dengan menawarkan transaksi perbankan yang menguntungkan melalui Giro Batara iB. Simpanan dana Perorangan/Korporasi untuk memperlancar aktivitas bisnis dan penarikan dana dapat dilakukan dengan cek/bilyet giro atau sarana pemindah-bukuan lainnya. Menggunakan akad sesuai syariah yaitu Wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi boleh memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah.<sup>7</sup>

#### **Kemudahan**

- Penyetoran dapat dilakukan disemua Kantor Cabang Syariah Bank BTN
- Penggunaan Cek dan/atau Bilyet Giro, transaksi bisnis akan menjadi lebih mudah
- Keleluasaan dalam melakukan transaksi melalui ATM Bank BTN dan/atau melalui jaringan ATM Bersama (khusus Giro Batara iB perorangan)
- Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account (khusus Giro Batara iB perorangan)

#### **Fasilitas dan Kemudahan Bertransaksi**

- Dengan fasilitas jaringan Kantor Cabang Syariah yang terus bertambah dan jaringan ATM Bank BTN serta jaringan ATM

---

<sup>7</sup> Dewi Mayang Sari, Consumer Service, pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 17 April 2018

Bersama yang tersebar luas di Indonesia, sehingga tidak perlu antri untuk melakukan transaksi perbankan.

- **Auto Debit**, dengan fasilitas ini, memudahkan untuk melakukan pembayaran tagihan, pembayaran angsuran pembiayaan, termasuk pembayaran zakat.

### **Persyaratan**

#### **Setoran awal:**

- Perorangan = Rp.500.000,-
- Lembaga = Rp.1.000.000,-
- Joint Account Rp.1.000.000,-
- Tidak termasuk daftar hitam BI

## **2. Giro BTN Prima iB**

Giro BTN Prima iB adalah Giro yang bersifat investasi atau berjangka dengan akad “Mudharabah” yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu dengan imbalan bagi hasil yang disepakati.

### **Persyaratan :**

#### **Perorangan**

- 21 tahun ke atas atau telah menikah
- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS), dan NPWP
- 1 lembar pas foto 4x6
- Dikenakan biaya administrasi bulanan sesuai ketentuan bank
- Menyerahkan surat referensi

#### **Lembaga:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya

- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan
- Dikenakan biaya administrasi bulanan sesuai ketentuan bank
- Menyerahkan surat referensi

**Setoran awal:**

- Perorangan = Rp.500.000,-
- Lembaga = Rp.1.000.000,-
- Joint Account Rp.1.000.000,-
- Tidak termasuk daftar hitam BI

**Fasilitas Tambahan**

- Sebagai media transaksi yang terkait dengan Program BPO/BPPT

**PROGRAM BPO (Bantuan Pengembangan Operasional)/BPPT (Bantuan Pengembangan Perguruan Tinggi)**

Adalah suatu program yang diberikan kepada para nasabah lembaga pendidikan yang telah menjalin kerjasama dalam bidang pengelolaan dana dengan bank btn guna membantu meningkatkan kelancaran aktivitas bisnis para nasabah.<sup>8</sup>

**3. Tabungan BTN Batara iB**

Produk Tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Wadi'ah, bank tidak menjanjikan bagi hasil tetapi dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

**Kemudahan dan Kenyamanan Layanan**

- Hanya dengan setoran awal Rp.100.000,- telah dapat memiliki Tabungan Batara iB

---

<sup>8</sup><http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Dana/TabunganKu-iB>  
diakses pada tanggal 17 januari 2018



- Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang Syariah Bank BTN dan Layanan Syariah pada Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu Bank BTN (Konvensional) di seluruh Indonesia.
- Keleluasaan dalam melakukan transaksi melalui ATM Bank BTN dan/atau melalui jaringan ATM Bersama.
- Tersedia juga pilihan rekening gabungan atau joint account (khusus Tabungan Batara iB perorangan)

#### **Fasilitas**

- Bebas biaya administasi bulanan maupun tahunan.
- Penabung dilindungi asuransi jiwa dan premi asuransi ditanggung oleh bank.
- **Auto Debit**, dengan fasilitas ini, memudahkan untuk melakukan pembayaran tagihan, pembayaran angsuran pembiayaan, termasuk pembayaran zakat.

#### **Persyaratan :**

##### **Perorangan:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS),

##### **Lembaga:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan

#### **4. Tabungan BTN Prima iB**

Produk Tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *Mudharabah (Investasi)*,

bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.<sup>9</sup>

#### **Kemudahan dan Kenyamanan Layanan**

- Hanya dengan setoran awal Rp.100.000,- telah dapat memiliki Tabungan Investa batara iB
- Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang Syariah Bank BTN dan Layanan Syariah pada Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu Bank BTN (Konvensional) di seluruh Indonesia.
- Keleluasaan dalam melakukan transaksi melalui ATM Bank BTN dan/atau melalui jaringan ATM Bersama.
- Tersedia juga pilihan rekening gabungan atau joint account (khusus Tabungan Batara iB perorangan)

#### **Fasilitas**

- Bagi Hasil diberikan setiap akhir bulan dan dihitung berdasarkan saldo harian Biaya administrasi bulanan ringan.
- Penabung dilindungi asuransi jiwa dan premi asuransi ditanggung oleh bank.
- **Auto Debit**, dengan fasilitas ini, memudahkan untuk melakukan pembayaran tagihan, pembayaran angsuran pembiayaan, termasuk pembayaran zakat.

#### **Persyaratan :**

##### **Perorangan:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS),

---

<sup>9</sup> Dewi Mayang Sari, Consumer Service, pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 17 April 2018

**Lembaga:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan

**5. Tabungan BTN Haji iB**

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *Mudharabah (Investasi)*, bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

**Kentungan dan Kenyamanan Layanan**

- Hanya dengan setoran awal Rp.100.000,- telah dapat memiliki Tabungan Baitullah Batara iB
- Pembukaan rekening pada Kantor Cabang Syariah yang telah online dengan SISKOHAT Depag, sedangkan penyeteroran lanjutan maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang Syariah Bank BTN dan Layanan Syariah pada Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu Bank BTN (Konvensional) di seluruh Indonesia.
- Diprioritaskan terdaftar sebagai Calon Jemaah Haji setelah memperoleh dan menunjukkan Surat Pendaftaran Pergi Haji dari Kandepag domisili penabung.

**Fasilitas**

- Bagi Hasil diberikan setiap akhir bulan dan dhitug berdasarkan saldo harian
- Bebas baya administasi bulanan.

### **Persyaratan**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor),
- Data didaftarkan pada SISKOHAT Departemen Agama setelah saldo Tabungan Haji mencapai sesuai ketentuan BPIH dan Calon Jemaah Haji memperoleh dan mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji dari Kandepag domisili penabung
- Tabungan BTN Haji iB boleh ditutup setelah Jemaah haji tiba kembali di rumah dari tanah suci

### **6. Deposito BTN iB**

Produk penyimpanan dana dalam bentuk simpanan deposito dengan jangka waktu tertentu sesuai pilihan/keinginan nasabah dan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *Mudharabah (Investasi)*, bank memberikan bagi hasil yang bersaing bagi nasabah atas simpanan depositonya.

### **Kentungan dan Kenyamanan Layanan**

- Bagi hasil yang menarik dan kompetitif serta dapat diakumulasikan kepada simpanan pokok deposito, sehingga menjadikan investasi lebih cepat berkembang.
- Tersedia pilihan jangka waktu yang dapat ditentukan sendiri sesuai dengan kebutuhan yaitu: 1, 3, 6, 12 atau 24 bulan
- Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang Syariah Bank BTN dan Layanan Syariah pada Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu Bank BTN (Konvensional) di seluruh Indonesia.
- Bebas memperpanjang deposito secara otomatis (Automatic Roll Over /ARO).

- Anda dapat memilih untuk menginvestasikan kembali Bagi Hasil bulanan Deposito Batara iB ke pokok deposito atau ditransfer ke rekening Giro Batara iB atau Tabungan Batara iB yang dapat ditarik setiap saat.
- Dapat dibuka atas nama 2 orang pribadi (*joint account*).
- Apabila membutuhkan dana segera, pencairan Deposito Batara iB tidak dikenakan pinalti/denda.

### **Persyaratan**

#### **Perorangan:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS),

#### **Lembaga:**

- Mengisi dan menandatangani formulir permohonan beserta pendukungnya
- Menyerahkan fotokopi identitas diri (KTP/Paspor dan KIMS/KITAS dari pejabat yang berwenang), NPWP, TDP, SIUP, dan Akte pendirian perusahaan.<sup>10</sup>

### **D. Minat Nasabah Terhadap Akad Wadi'ah Pada Bank BTN Syariah Cabang Serang**

Mengenai minat nasabah khususnya pada Bank BTN Syariah Cabang Serang cukup besar terutama pada nasabah yang memilih jenis produk Tabungan BTN Batara iB, yang mempercayakan tabungannya, baik diperuntukan untuk menabung ataupun sarana pembiayaan KPR yang mereka ambil, Seperti beberapa nasabah yang penulis wawancarai yang menggunakan produk Tabungan BTN Batara iB :

---

<sup>10</sup> <http://www.btn.co.id/id/Syariah/Produk/Produk-Dana/TabunganKu-iB> diakses pada tanggal 17 januari 2018

1. Nama : Reni K

Umur : 36 Tahun

Alamat : Perum TMI 1, Blok RECI No. 14 KALIGANDU Serang

Ibu Reni, menjadi nasabah di bank BTN Syariah Cabang Serang selama kurang lebih 4 (empat) tahun, ia menggunakan jenis produk Tabungan BTN Batara iB, persyaratannya yang diperlukan ketika membuka tabungan ialah KTP dan NPWP, dan awal pembukaan rekening menabung sebesar Rp. 500.000. Fasilitas yang didapatkan yakni ATM dan Buku Rekening, Ibu Reni menggunakan produk Tabungan BTN Batara iB tidak hanya diperuntukan untuk sekedar menabung saja, akan tetapi ia menggunakannya yakni untuk kebutuhan pembiayaan pengambilan KPR, ketika ia membayarkan angsuran KPR yang diambilnya terdapat sisa pembayaran maka ia menabungkannya.

Alasan ia menggunakan produk tabungan pada Bank BTN Syariah dibandingkan dengan Bank Konvensional, selain ia sedang melakukan kerjasama dengan bank BTN Syariah, dan alasan lain karena Bank Syariah dari tata cara dan akad yang dipergunakan sesuai prinsip Islam, dan lebih meringankan, dan biaya administrasi yang dikenakanpun kecil. Selama ia menjadi nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Serang ia tidak pernah merasakan kendala yang berarti selama menjadi nasabah ia merasa aman-aman saja dan lancar.<sup>11</sup>

2. Nama : Dinda

Umur : 26 Tahun

Alamat : Samping, SD Ciwaktu

Ibu Dinda, menjadi nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Serang, selama 5 (lima) bulan, ia menggunakan jenis produk Tabungan BTN Batara iB, persyaratan awal pembukaan tabungan yaitu KTP dan NPWP. Dan awal pembukaan tabungan menabung sebesar Rp. 100.000. Ibu Dinda

---

<sup>11</sup> Reni K, Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Serang, wawancara tanggal 15 Mei 2018

menggunakan produk Tabungan Batara iB dipergunakan untung *saving money*, fasilitas yang didapatkan ialah ATM dan Buku Rekening.

Alasan mengapa ia memilih perbankan syariah dibandingkan konvensional, dalam hal keuntungan karena konvensional cenderung bunga, dan syariah bagi hasil. Keunggulan Bank BTN Syariah, biaya administrasi kecil dan tidak sebesar biaya administrasi di bank konvensional, bahkan ada yang tidak dikenakan biaya administrasi, jika beberapa Bank Konvensional dikenakan biaya administrasi untuk ATM dan Rekening, tetapi di Bank BTN Syariah tidak dikenakan biaya administrasi baik ATM ataupun Rekening. Selama menjadi nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Serang, ia tidak merasakan kendala yang berarti, tetapi ia hanya merasakan kendala ketika dari rekening lain hendak melakukan transfer, karena dari beberapa bank lain dimesin ATM nya, tidak tertera Bank BTN Syariah selebihnya aman dan lancar.<sup>12</sup>

3. Nama : Burhan Khaerudin

Umur : 24 Tahun

Alamat : Babakan

Bapak Burhan Khaerudin, menjadi nasabah di Bank BTN Syariah Cabang Serang, kurang lebih selam 1 (satu) tahun, ia menggunakan jenis produk Tabungan BTN Batara iB, persyaratan awal pembukaan rekening yaitu KTP dan NPWP. dan awal pembukaan tabungan menabung Rp. 100.000. Bapak Burhan Khaerudin menggunakan produk Tabungan BTN Batara iB, yaitu dipergunakan untuk *saving money*, fasilitas yang didapatkan ATM dan Rekening.

Alasan mengapa ia menggunakan produk tabungan di Bank BTN Syariah, karena biaya administrasinya kecil tidak sebesar konvensional, dan keunggulan lainnya tata cara, ketika ia hendak membuka tabungan dijelaskan

---

<sup>12</sup> Dinda, Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 15 Mei 2018

dengan jelas persyaratannya apa saja, dan ketentuannya seperti apa. Selama menjadi nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Serang, ia tidak merasakan kendala yang cukup berarti, hanya saja ia merasakan kendala sedikit susah jika mencari ATM BTN Syariah tidak seperti BTN Konvensional yang mudah dicari.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Burhan Khaerudin, Nasabah pada Bank BTN Syariah Cabang Serang, Wawancara Tanggal 16 Mei 2018