

BAB II

KONDISI OBYEKTIF LOKASI PENELITIAN

A. Letak Geografis

Keadaan Geografis BNI Syariah cabang Kota Cilegon melakukan relokasi kantornya demi memberikan layanan dan produk yang terbaik, sesuai dengan prinsip *hasanah* (kebaikan bagi nasabah). Cilegon merupakan kota industri yang potensial untuk pertumbuhan bisnis, sehingga kami perlu meningkatkan layanan melalui relokasi kantor baru yang memiliki ruang lebih luas dan strategis. Letak ini strategi bagi nasabah yang akan menyimpan, meminjam, dan mengambil uang di bank tersebut.

Perseroan melakukan relokasi kantornya dari Jl. Letjend R. Suprpto No. 25 Blok A-B Cilegon ke lokasi baru Jl. Jendral Ahmad Yani No. 12 A-C Sukmajaya Jombang, Cilegon. Kehadiran Bank BNI Syariah di Cilegon ini dapat memberikan kontribusi bagi masyarakat salah satunya bentuk kepedulian kepada masyarakat. Salah satu bentuk kepedulian BNI Syariah terhadap masyarakat adalah memberikan santunan kepada anak yatim/dhuafa yang tidak mampu pada acara peresmian kantor cabang Cilegon. Dalam setiap kesempatan BNI Syariah selalu berusaha untuk berbagi kepada kaum yang membutuhkan,

dengan mendirikan Yayasan Hasanah Titik sebagai lembaga pengelola dana zakat perusahaan.¹

B. Sejarah Berdirinya Bank BNI Syariah di Cilegon

Bagi suatu Negara, bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu Negara. Karena itu, peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu Negara. Dengan kata lain, kemajuan suatu bank di suatu Negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan Negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu Negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan Negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakatnya.

Sistem perkembangan Islam dikenal dengan perbankan syariah yang terlingkup dalam ramah ekonomi islam. Bank Syariah adalah bank yang aktifitasnya meninggalkan masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia Islam dewasa ini. Tujuan utama dari pendirian lembaga keuangan berlandaskan etika ini adalah tiada lain sebagai upaya kaum muslimin untuk mendasari segenap aspek kehidupan ekonominya berlandaskan Al-Qur'an dan As-Sunnah. Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah dimulai rintis pada tahun 2000

¹ <http://sindonews.com>. Diakses pada tanggal 28 Mei 2018, pukul 10.00 WIB.

dengan didirikannya Unit Usaha Syariah (UUS) yang beroperasi di 5 (lima) kota yaitu Malang, Yogyakarta, Banjarmasin, Pekalongan dan Jepara. Pada perkembangan UUS berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantpr Cabang Pembantu yang tersebar hampir seluruh provinsi di Indonesia. Pada tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang telah adil. BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan aspek syariah.

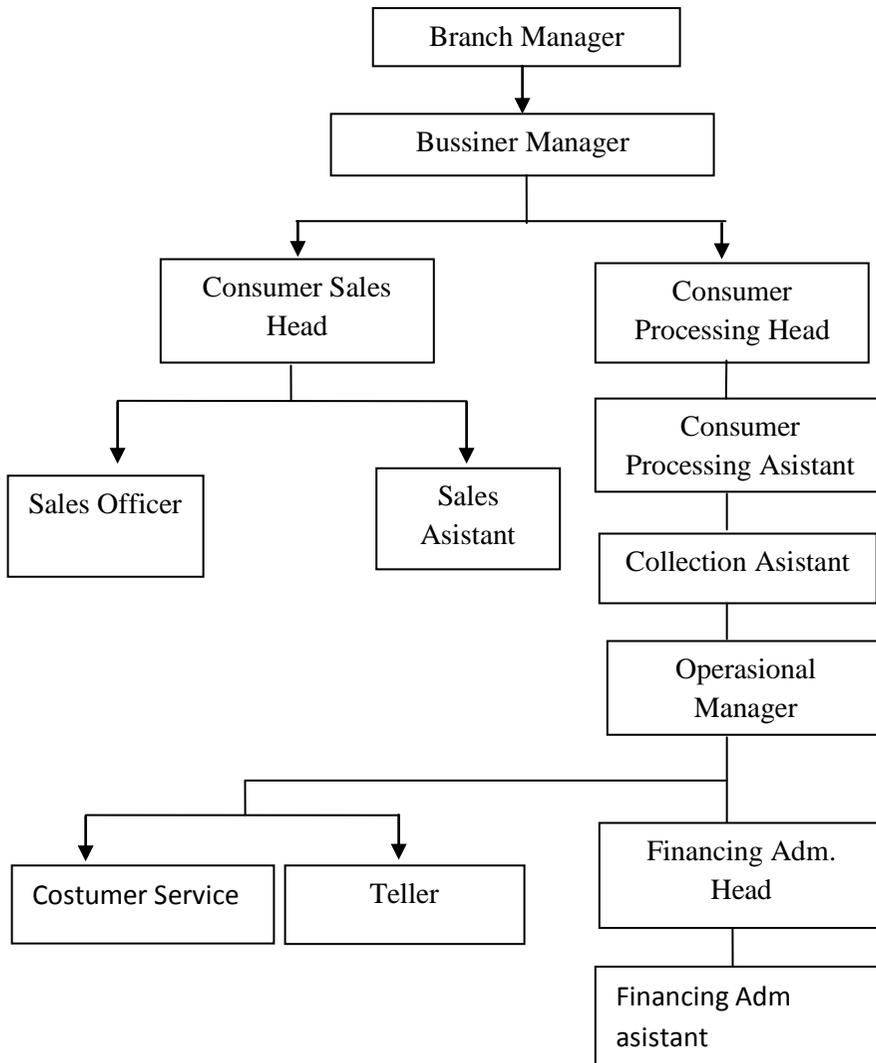
Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah. PT Bank BNI Syariah adalah perusahaan yang bergerak dibidang perbankan yang kegiatannya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat baik jasa maupun produk perbankan lainnya. PT Bank BNI Syariah dibentuk secara mandiri melalui tim proyek internal. Pola yang digunakan PT Bank BNI (persero) Tbk kantor cabang syariah untuk masuk kedalam pasar perbankan syariah adalah *dual system banking*. BNI termasuk salah satu pelopor berdiri dan berkembangnya bank-bank syariah di Indonesia. Diawali dengan pembentukan tim Bank syariah di tahun 1999. Bank Indonesia kemudian mengeluarkan izin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI.

Berdasarkan keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat kontemporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkan UU No. 19 Tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point. Pada tanggal 20 Juni 2011 dibentuk kantor cabang pusat di Cilegon tepat jalan Jendral Suprpto Ramaluju dan pada tahun 2016 bulan maret kantor cabang pusat di Cilegon pindah di Jalan Jendral Ahmad Yani Sukma Jaya Jombang. Kantor cabang Cilegon berada di Jalan Ahmad Yani No. 12 A-C Cilegon. Mempunyai satu

gedung dua lantai dan dilantai dibagi menjadi dua lantai dua A dan lantai dua B.²

C. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah di Cilegon



² <http://www.bidikbanten.com>. Diakses pada tanggal 30 Mei 2018, pukul 13.20 WIB

Uraian Tugas Bagian/Unit kerja PT. Bank BNI Syariah di Cilegon

1. Branch Manager

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha, tujuan yang akan dicapai, strategi dan rencana program pelaksanaan.
- b. Mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi secara unit-unit kerja menurut bidang tugasnya (pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan operasional dan administrasi) di area atau wilayah kerjanya sejalan dengan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c. Memasarkan produk dan jasa-jasa BNI Syariah kepada nasabah serta menggali calon nasabah potensial dalam rangka meningkatkan bisnis dan menguasai didaerah kerjanya.

2. Operational Manager

- a. Memberikan dukungan kepada pemimpin cabang syariah dan bekerja sama dalam hal menyusun rencana kerja, dan anggaran, sasaran usaha dan penetapan target pelayanan dan tujuan-tujuan lain yang akan dicapai.
- b. Mengorganisasikan serta mengelola SDM yang ada di unit *front office* dan *back office*.
- c. Pelaksanaan penerbitan garansi bank (*full over*)

- d. Penyediaan informasi dan pelayanan transaksi giro wadiah, tabungan mudharabah, deposito mudharabah dan produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah.
 - e. Memberikan jasa pelayanan BNI Syariah kepada nasabah.
 - f. Pelayanan semua jenis transaksi kas tunai dan pemindahan
3. *Consumer Sales Head*
- a. *Sales officer*
 - 1. Memasarkan produk dan jasa konsumen dan konstitusi atau kerjasama lembaga.
 - 2. Memasarkan produk pembiayaan konsumen
 - 3. Mengelola aktifitas pemasaran yang dilakukan petugas *Direct sales*
 - b. *Sales Asistant*
 - 1. Memasarkan produk dan jasa konsumen dan kerjasama lembaga.
 - 2. Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
 - 3. Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
4. *Consumer Processing Head*
- a. Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.

- b. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktifitas sentraksi.
- c. Mengajukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen
- d. Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas datanya.
- e. Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses.

5. *Consumer Processing Asistant*

- a. Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen.
- b. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery and Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

6. *Busines Manager*

- a. Merumuskan strategi pemasaran cabang,
- b. Memastikan tercapainya target pembiayaan cabang.
- c. Memastikan kelayakan nota analisa pembiayaan.
- d. Memastikan ketetapan pembiayaan seluruh kewajiban nasabah cabang.
- e. Memastikan implementasi standar pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

- f. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi terkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.

7. *Collection Asistant*

- a. Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan consumer.
- b. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery and Remedial Head* sesuai ketentuan berlaku.

8. *Financing Adm Head*

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- c. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.

9. *Financing Adm Asistant*

- a. Mengurus kas kecil.
- b. Mengentry semua transaksi kas kecil.
- c. Menyiapkan permohonan likuiditas untuk pencairan cek.
- d. Menyiapkan uang muka untuk operasional kantor.
- e. Menyiapkan estimasi budget untuk kebutuhan operasional kantor.

10. *Customer Service Head*

- a. Menyedia langsung seluruh kegiatan pelayanan yang dilakukan asisten pelayanan nasabah antara lain

pembukaan, pengelolaan rekening, transaksi produk jasa dalam maupun luar negeri

- b. Bertanggung jawab untuk mengontrol dan memecahkan permasalahan yang ada, mengelola kepegawaian di unit yang dikelolanya, memeriksa pelaporan-pelaporan yang dibuat unitnya.
- c. Mengupayakan berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan.

11. *Costumer Service*

- a. Melakukan pemasaran dan konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross / up selling* kepada nasabah dana *existing*.
- b. Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF.
- c. Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan, deposito.

12. *Teller*

- a. Melayani transaksi setoran, penutupan, penarikan, dan pemindahan rekening.
- b. Melakukan transaksi *outgoing transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan keliling.
- c. Melakukan pembayaran *incoming transfer* (ITR) baik secara tunai, pemindahan maupun keliling.
- d. Mengelola kas kecil cabang atau cabang pembantu sesuai dengan kewenangannya.

- e. Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa atau transaksi yang dikelola oleh kantor pusat atau pihak ketiga lainnya.

D. Logo Bank BNI Syariah



Memberikan yang Terbaik Sesuai Kaidah

1. Simbol 46

Angka 46 melambangkan simbolisasi tahun kelahiran dari BNI. Dalam Logo BNI Syariah angka 46, diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

2. Huruf BNI

Huruf BNI dibuat dalam warna *turquoise* baru. Hal ini melambangkan otoritas, kekuatan, kekokohan, keunikan, dan citra yang lebih modern. Huruf-huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur orisinal dan unik.

3. Huruf Syariah

Huruf Syariah menjelaskan bahwa perusahaan ini bergerak berbasiskan landasan syariah Islam.

4. Palet Warna

Palet warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yaitu *turquoise* dan *jingga*. Warna *turquoise* yang lebih gelap mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna *jingga* yang baru lebih cerah dan kuat mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.³

E. Produk-produk Bank BNI Syariah

Berikut ini 3 kategori produk layanan yang dikeluarkan oleh BNI Syariah :

a) Produk Dana

1. Giro Wadiah
2. Tabungan Mudharabah (Tabungan Syariah plus)
3. Tabungan Haji Mudharabah
4. Deposito Mudharabah

b) Produk Pembiayaan

1. Pembiayaan Mudharabah
2. Pembiayaan Murabahah
3. Pembiayaan Musyarakah
4. Pembiayaan Ijarah Bai Ut Takjiri

c) Produk Jasa

1. Kiriman Uang
2. Garansi Bank
3. Inkasi

³ Rizky, *Marketing BNI Syariah Cilegon*, pada tanggal 8 Mei 2018.

Berdasarkan Situs resmi Bank BNI Syariah Cilegon:

1. BNI Multi guna iB Hasanah

Multiguna IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SGB dan bukan barang yang dibiayai. BNI Multi Guna IB Hasanah ini menggunakan akad Murabahah atau ijarah multi jasa.

Keunggulan :

1. Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
2. Minimal pembiayaan 50 juta dan maksimum 2 milyar
3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 100 tahun
4. Uang muka ringan
5. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
6. Pembayaran angsuran mulai debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas
3. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur

4. Melengkapi persyaratan dokumen yang telah ditentukan

Ketentuan Biaya :

- a. Asuransi jiwa dan kerugian
- b. Notaris, material dan lain-lain sesuai ketentuan yang berlaku

2. BNI Oto iB Hasanah

Oto iB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada masyarakat untuk membelikan kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini. Oto iB Hasanah ini menggunakan akad murabahah.

Keunggulan :

1. Proses lebih tepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
2. Minimal pembiayaan Rp. 5 juta dan maksimum Rp. 1 milyar
3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
4. Uang muka ringan dan khusus kendaraan bermotor pada 2 dengan pola kerja sama uang muka tidak diwajibkan
5. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
6. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh cabang kantor BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pembiayaan lunas berusia maksimum 55 tahun untuk pegawai 60 tahun untuk pengusaha
3. Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun
4. Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan

Ketentuan biaya :

- a. Asuransi jiwa dan kerugian
- b. Notaris, matrai dan lain-lain sesuai ketentuan yang berlaku.

3. BNI CCF iB Hasanah

CCF iB Hasanah adalah pembiayaan yang dijamin dengan cash, yaitu dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan yang diterbitkan BNI Syariah. CCF iB Hasanah ini menggunakan akad murabahah dan Ijarah Multijasa.

Keunggulan :

1. Memberi kemudahan kepada nasabah yang mempunyai simpanan rupiah ataupun valas USD untuk memperoleh pembiayaan dengan cara cepat.
2. Maksimum pembiayaan sebesar 95% (untuk simpanan rupiah) dan 60% (untuk simpanan valas USD) dari

jumlah nominal Deposito/Tabungan/Giro atas nama yang dijamin

3. Pembayaran angsuran dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional
4. Maksimal jangka waktu selama 3 tahun

Persyaratan :

- a. Warga Negara Indonesia
- b. Mengisi formulir permohonan Cash Collateral Financing iB Hasanah
- c. Menyerahkan agunan atas nama berupa Deposito, Giro, atau Tabungan BNI Syariah.

4. Hasanah Card

Hasanah Card merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga. iB hasanah card adalah kartu berbasis syariah yang berfungsi seperti kartu pembiayaan sehingga diterima diseluruh tempat bertanda *MasterCard* dan semua ATM yang bertanda CIPRUS di seluruh dunia. iB hasanah card adalah salah satu kartu kredit yang menggunakan akad syariah yang diterbitkan oleh BNI Syariah, berikut ketentuan Fatwa

a. Akad Kafalah

BNI Syariah adalah penjamin bagi pemegang iB hasanah card timbul dari transaksi antara pemegang iB hasanah card dengan *Merchant* (penarikan tunai)

b. Akad Qardh

BNI Syariah adalah pemberi pinjaman kepada pemegang iB hasanah card atas seluruh transaksi penarikan tunai dengan menggunakan kartu dan transaksi pinjaman dana.

c. Akad Ijarah

BNI Syariah adalah penyedia jasa sistem pembayaran dan pelayanan terhadap pemegang iB hasanah card atas ijarah ini, pemegang iB hasanah card dikenakan membership Fee.

d. Batasan Penggunaan iB Hasanah Card

iB hasanah card tidak digunakan untuk transaksi yang tidak sesuai dengan syariah dan juga tidak mendorong pengeluaran yang berlebihan (*israf*) pemegang iB hasanah card harus memiliki kemampuan financial untuk melunasi pada waktunya.

5. BNI Fleksi Umrah iB Hasanah

Fleksi iB Hasanah Umroh (Fleksi Umroh) adalah pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama

dengan Travel Agent sesuai dengan prinsip syariah. Fleksi umrah iB hasanah ini menggunakan akad Ijarah Multijasa.

Keunggulan :

1. Proses cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
2. Dapat membiayai perjalanan ibadah umroh orangtua, mertua, suami/istri, dan anak-anak
3. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun atau 5 tahun untuk Nasabah payroll BNI Syariah
4. Tanpa agunan untuk nasabah payroll BNI Syariah
5. Uang muka ringan
6. Angsuran tetap tidak berubah sampai lunas
7. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis atau dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional.

Persyaratan :

1. Warga Negara Indonesia
2. Usia minimal 21 tahun dan maksimal berusia 60 tahun (pensiun) pembiayaan harus lunas,
3. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur
4. Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.

Ketentuan Biaya :

1. Biaya Asuransi
2. Biaya Administrasi

3. Notaris, Materai, dan lain-lain sesuai ketentuan yang berlaku.⁴

F. Visi Misi BNI Syariah

Visi BNI Syariah “ Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja “untuk mencapai Visi tersebut, BNI Syariah melaksanakan beberapa Misi, yaitu :

- a. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- b. Menciptkan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- c. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.
- d. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- e. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.⁵

⁴ Warkum Sumitro, *Asas-asas Perbankan Islam*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004)

⁵ <http://www.bnisyariah.co.id>. Diakses pada tanggal 01 Juni 2018, pukul 13.00 WIB.