

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum Bank BNI Syariah dan Bank Muamalat Syariah

1. Sejarah

a. Sejarah Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 saat itu membuktikan bahwa ketangguhan dalam system perbankan syariah ialah pada Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Dengan adanya landasan Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu juga nasabah dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah sudah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

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 temporer 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 diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu juga, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat serta kesadaran dalam keunggulan produk perbankan syariah dan juga semakin meningkat.

Juni 2014, saat itu jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.¹

b. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, serta memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan begitu, dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya

¹ <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>

juga, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dengan dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat sudah berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Indonesia telah dilanda dengan krisis moneter pada akhir tahun 90an, yang mengakibatkan terjadinya porak porandakan sebagian besar salah satu perekonomian Asia Tenggara. Kredit macet sebagai salah satu sector perbankan nasional yang tergulung habis di segmen korporasi. Pada saat itu pun Bank Muamalat terimbas dengan adanya dampak krisis. Pada tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Pada saat itu juga ekuitas telah mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, dengan artian kurang dari sepertiga modal setor awal.

Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial yang ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi sebagai upaya memperkuat permodalannya.. Salah satu pemegang saham Bank Muamalat oleh IDB pada RUPS tanggal 21 Juni 1999. Oleh karena itu, pada saat kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 adalah masa-masa dimana penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat telah berhasil

membalikkan kondisi dari yang tadinya rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia Bank Muamalat sudah memberikan layanan. Bahkan lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit yang didukung oleh jaringan BMI dan pada saat ini juga sudah merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Agar peningkatan aksesibilitas nasabah Bank Muamalat di Malaysia tetap terjaga, kerjasama yang dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu juga Bank Muamalat memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat juga berkomitmen untuk dapat menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga dapat kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara sehingga dapat diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Tidak hanya itu, penghargaan yang telah diterima adalah sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New

York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).²

2. Lokasi

- a. Lokasi Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah berada di Jalan KH. Ahmad Dahlan, Gondomanan, Ngupasan, Gondomanan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55122. Telepon (0274) 565118.
- b. Lokasi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat berada di Jl. Kapt. Piere Tendean 56A, Wirobrajan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55252. Telepon (0274) 414666.

3. Visi dan Misi

a. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat

² <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.³

b. Visi dan Misi Bank Muamalat

“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

B. Hasil Analisis Data Penelitian

1. Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan SPSS dengan model Kolmogorov-Smirnov. Data dapat dikatakan berdistribusi dengan normal apabila signifikan $> 0,05$ dan jika signifikan $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

³ <http://www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah>

⁴ <http://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>

Tabel 4.1

Tabel Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Bank Bni Syariah	Bank Muamalat
N		69	77
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	2.70	3.34
	Std. Deviation	1.965	2.113
Most Extreme Differences	Absolute	.262	.252
	Positive	.262	.252
	Negative	-.194	-.198
Kolmogorov-Smirnov Z		2.172	2.210
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000	.000

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel 4.1 dapat diketahui nilai Kolmogorov-Smirnov pada Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat sebesar 2.172 dan 2.210 sedangkan nilai *asymp.sig* sebesar 0.000 dan 0.000. Nilai 0.000 dan 0.000 > 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

2. Uji Mann Whitney

Untuk melihat perbedaan pengaruh system antrian dan pelayanan teller yang menggunakan nomor dan tidak menggunakan nomor pada KK Bank BNI

Syariah dan KCP Bank Muamalat dengan menguji perbedaan data selisih pada kedua kelompok, dalam hal ini dilakukan dengan *Mann Whitney u*, hasil uji *Mann Whitney u* dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut.

Tabel 4.2

Hasil Uji *Mann Whitney U* Sistem Antrian Teller yang Menggunakan Nomor dan Tanpa Nomor serta Optimalisasi Layanan Teller di Lembaga Keuangan Syariah

Test Statistics ^a	
	Bank
Mann-Whitney U	1992.000
Wilcoxon W	4407.000
Z	-2.707
Asymp. Sig. (2-tailed)	.007

a. Grouping Variable: Kelompok

Diketahui bahwa nilai F-hitung pada tabel diatas adalah sebesar -2.707 dengan probabilitas (Sig.) 0.007. Karena probabilitas (Sig.) $0.007 < 0.5$ maka varians hasil data system antrian yang menggunakan nomor dan tidak menggunakan nomor pada KK Bank BNI Syariah dan KCP Bank Muamalat adalah memiliki perbedaan secara signifikan. Dengan demikian maka untuk pengujian rata-rata (t-test) mengacu pada nilai-nilai yang ada pada kolom baris asumsi varians tidak sama.

C. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan yang dilakukan oleh peneliti selama dua hari dapat memberikan jawaban pada rumusan masalah yang pertama dan

yang kedua yaitu bahwa sistem optimalisasi layanan antrian teller yang menggunakan nomor di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah sudah cukup optimal, karena karakteristik Sangat Cepat pada system antrian dan pelayanan teller memiliki frekuensi tertinggi yaitu 62 sehingga mencapai dengan 89,9%, karakteristik Cepat pada system antrian dan pelayanan teller memiliki frekuensi yaitu 5 sehingga mencapai 7,2% dan karakteristik Sedang memiliki frekuensi 2 sehingga mencapai 2.9%. Pernyataan tersebut dapat dikatakan system antrian dan pelayanan teller di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah sudah optimal. Artinya jarang sekali ada nasabah yang menunggu giliran untuk di layani dan hanya butuh sekitar 1 sampai dengan 4 menit saja untuk menunggu giliran pelayanan teller. Sedangkan jawaban pada rumusan masalah yang kedua yaitu bahwa system optimalisasi layanan antrian teller yang tidak menggunakan nomor di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat sama halnya dengan system antrian dan pelayanan teller di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah sudah optimal, karena karakteristik Sangat Cepat pada system antrian dan pelayanan teller memiliki frekuensi tertinggi yaitu 63 sehingga mencapai dengan 81,8%, karakteristik Cepat pada system antrian dan pelayanan teller memiliki frekuensi 12 sehingga mencapai 15,6%, Karakteristik Sedang pada system antrian dan pelayanan teller memiliki frekuensi 1 sehingga mencapai 1,3% dan karakteristik Lama memiliki frekuensi 1 sehingga mencapai 1,3%. Pernyataan tersebut dapat dikatakan bahwa system antrian dan pelayanan teller di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat sudah optimal, karena nasabah hanya butuh menunggu 1 sampai dengan 4 menit saja untuk mendapatkan giliran pelayanan teller.

Hasil uji mann whitney dapat membeikan jawaban pada rumusan ketiga yaitu adakah perbedaan dari system antrian dan pelayanan teller yang menggunakan nomor dan tidak menggunakan nomor. Dari hasil uji mann whitney data yang diperoleh ada

perbedaan. Karena, probabilitas (Sig.) $0.007 < 0.5$ maka varians hasil data system antrian yang menggunakan nomor dan tidak menggunakan nomor pada KK Bank BNI Syariah dan KCP Bank Muamalat adalah ada perbedaan secara signifikan.