

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BNI Syariah

1. Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 sistem pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap system perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 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.

PT Bank BNI Syariah (BNI Syariah) didirikan pada tanggal 19 Juni 2010 sebagai anak perusahaan dari PT Bank Negara Indonesia Persero Tbk (BNI). Sebelum beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS) yang terdiri secara independen, BNI Syariah telah beroperasi sebagai unit bisnis BNI selama 10 Tahun dengan menawarkan berbagai produk perbankan syariah.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di kantor Bank BNI Konvensional (*Syariah Office Chaneling*) dengan lebih kurang 1000 outlet BNI yang tersebar di seluruh wilayah

Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat itu diketuai oleh KH. Ma'aruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam *Corporate Plan* UUS tahun 2000 ditetapkan bahwa 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 *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. 20 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Di samping itu, komitmen Pemerintah terhadap perkembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

BNI Syariah saat ini melayani nasabah melalui 59 Kantor Cabang di seluruh Indonesia yang didukung oleh jaringan dari teknologi BNI berupa layanan cabang ATM, *Internet Banking*, dan *Call Center*. Lebih dari 750 cabang BNI sebagai *Delivery Chanel* Perbankan Syariah terhubung melalui jaringan teknologi canggih diseluruh nusantara.

2. **Visi dan Misi BNI Syariah**

a. **Visi**

Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. **Misi**

- 1) Memberikan Kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

2. ***Dual System Bank***

Dengan pola *Dual System Bank*, maka BNI Syariah saat ini didukung oleh system Informasi Teknologi yang modern dan jaringan transaksi yang sangat luas di seluruh Indonesia dengan memanfaatkan jaringan Kantor BNI. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Hal ini dibuktikan dengan penghargaan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tahun 2004 sebagai Perbankan Syariah Terbaik.

3. *Syariah Channeling Outlet*

Dengan dukungan teknologi, BNI Syariah bersinergi dengan cabang-cabang BNI Konvensional untuk memperhatikan layanan pembukaan rekening syariah. Cabang-cabang BNI tersebut dinamakan *Syariah Channeling Outlet (SCO)*.

Saat ini seluruh cabang BNI di Jabodetabek telah dilengkapi dengan layanan pembukaan rekening syariah. Sehingga masyarakat yang menghendaki untuk melakukan investasi *Mudharabah* melalui deposito syariah, tabungan syariah atau menitipkan dana melalui giro syariah dan tabungan titipan (*Wadiah*) atau bahkan menghendaki mempersiapkan dana haji melalui tabungan IB (*Islamic Banking*) Haji dan juga tabungan perencanaan IB Tapenas, maka nasabah dapat mengunjungi cabang BNI terdekat. Secara nasional cabang BNI yang sudah dapat melayani pembukaan rekening syariah berjumlah lebih dari 600 dan dari waktu jumlah ini terus meningkat sesuai dengan misi untuk memaksimalkan layanan dan kinerja sehingga menjadi bank syariah kebanggaan anak negeri.

4. **Pemisahan (*Spin Off*) Unit Usaha Syariah BNI**

Proses *Spin Off* dilakukan dengan beberapa tahapan, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku termasuk ketentuan Bank Indonesia. Bank Indonesia memberikan persetujuan prinsip untuk pendirian BNI Syariah, dengan surat nomor 12/2/DPG/DPbS

tanggal 8 Februari 2010 perihal izin Prinsip Pendirian PT Bank BNI Syariah.

Pada tanggal 22 Maret 2010 telah ditandatangani Akta Nomor 159, Akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk kedalam PT Bank BNI Syariah dan Akta Nomor 160, Akta pendirian PT Bank BNI Syariah yang keduanya dibuat di hadapan Aulia Taufani, sebagai pengganti dari Sutjipto Notaris di Jakarta. Selanjutnya Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan melalui Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia nomor AHU-15574. AH01. 01, Tanggal 25 Maret 2010.

Izin Usaha diterbitkan oleh Bank Indonesia pada tanggal 25 Mei 2010 melalui keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/ 41.KEP

GBI/2010 tentang pemberian Izin Usaha PT Bank BNI Syariah selanjutnya BNI Syariah efektif beroperasi pada tanggal 19 Juni 2010.

Terdapat 2 (dua) hal pendorong bagi BNI untuk melakukan *Spin Off* UUS BNI pada tahun 2010 tersebut, yakni sebagai berikut :

a. Aspek Eksternal

Pertimbangan utama dari aspek *Eksternal* adalah regulasi pertumbuhan bisnis dan kesadaran konsumen yang kian meningkat. Regulasi untuk perbankan Syariah kian kondusif dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tanggal 16 Juli 2008 tentang perbankan Syaria, Undang-undang Nomor 19 Tahun

2008 Tanggal 7 Mei 2008 Mengenai Surat Berharga Syariah Negara, Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/3/2009 tentang Bank Umum Syariah dan penyempurnaan ketentuan pajak termasuk pengenaan pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap produk yang berdasarkan prinsip jual beli. Hal tersebut merupakan langkah strategis bagi perkembangan industry perbankan syariah di masa depan.

Di sisi pertumbuhan industry dalam 5 (lima) tahun terakhir perbankan syariah menunjukkan angka pertumbuhan yang sangat signifikan dimana total pembiayaan, dana dan asset bertumbuh sebesar 345 pertahun (CARG 2004-2008). Hal ini jauh melampaui pertumbuhan angka perbankan konvensional sebesar 34% pertahun dan 25% masing-masing untuk dana dan kredit pada periode yang sama. Namun demikian jika dibandingkan dengan potensi pasar yang ada, maka peluang pengembangan syariah masih sangat terbuka luas.

Aspek eksternal berikutnya adalah dari sisi kesadaran konsumen yang kian meningkat. Dari hasil *Survey* yang dilakukan di tahun 2000-2001 di beberapa propinsi di Jawa dan Sumatera bahwa nasabah masih meragukan kemurnian prinsip syariah terhadap bank syariah yang diperasikan secara *Dual Banking System* (UUS). Untuk menghindari keragu-raguan dan persepsi masyarakat tersebut, maka ke depannya pengelolaan usaha syariah oleh UUS seharusnya dikonversi menjadi Bank Umum Syariah.

b. Aspek Internal

Dari aspek internal UUS BNI, sebagai mana telah ditetapkan dalam *Corporate Plan* tahun 2003 bahwa status UUS bersifat sementara, maka secara bertahap telah dilakukan persiapan untuk proses pemisahan. Oleh karenanya dalam pengembangan bisnisnya UUS BNI telah memiliki infrastruktur dalam bentuk system, prosedur dan mekanisme pengambilan keputusan yang independen.

Disisi lain UUS BNI juga telah memiliki sumber daya dalam bentuk jaringan, dukungan teknologi informasi, sumber daya manusia yang memadai dan kompeten sehingga mampu menjadi nasabah entitas bisnis yang independen

Selain itu terdapat alasan yang lebih spesifik untuk dilakukannya *Spin Off*, yakni :

- 1) Manfaatkan keunggulan sebagai salah satu yang pertama dalam industry perbankan syariah.
- 2) Menciptakan profil di pasar untuk menjaring investor potensial baik domestic maupun global.
- 3) Mengelola usaha lebih bersifat independen dan strategis.
- 4) Semakin mudah berkompetisi, kian ulet dan fleksibel dalam mengambil keputusan-keputusan bisnis ke depannya.
- 5) Pemisahan *spin off* akan mendorong berjalannya praktik-praktik terbaik (*market best practice*) dan tata kelola perusahaan yang baik dalam pengelolaan bisnis BNI Syariah sehingga pada gilirannya

akan menciptakan efisiensi dan produktifitas bisnis yang lebih baik.

Dari aspek strategis dengan dilakukannya *spin off* diharapkan akan member sejumlah manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan antara lain sebagai berikut :

- 1) Akselerasi pengembangan usaha syariah yang lebih.
- 2) Mudah
- 3) Meningkatkan kualitas kepercayaan dan citra
- 4) Meningkatkan produktifitas dan efisiensi
- 5) Meningkatkan struktur pemodalan
- 6) Memberikan manfaat bagi pemegang saham
- 7) Mendukung rencana percepatan pertumbuhan perbankan syariah
- 8) Mempertajam kompetensi insane perbankan syariah

5. Tata Nilai dan Budaya Kerja BNI Syariah

Dalam menjalankan kewajibannya yang berpedoman pada dasar hukum al-quran dan hadis, seluruh insane BNI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan dalam budaya kerja BNI Syariah yaitu Amanah dan Jamaah.

Amanah adalah salah satu sifat wajib Rasulullah SAW yang secara harfiah berarti “dapat dipercaya”. Dalam budaya kerja BNI Syariah amanah didefinisikan sebagai “menjalankan tugas dan

kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal”.

Nilai amanah ini tercermin dalam perilaku utama insan BNI Syariah :

- a. Professional dalam menjalankan tugas
- b. Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab
- c. Jujur, adil dan dapat dapat dipercaya
- d. Menjadi teladang yang lebih baik bagi lingkungan

Jamaah adalah perilaku kebersamaan umat islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam suatu hubungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja BNI Syariah, Jamaah didefinisikan sebagai “bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban”.

Budaya jamaah dijabarkan dalam perilaku umat :

- a. Bekerja secara rasional dan sistimatis
- b. Saling mengingatkan dengan santun
- c. Bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif

6. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.

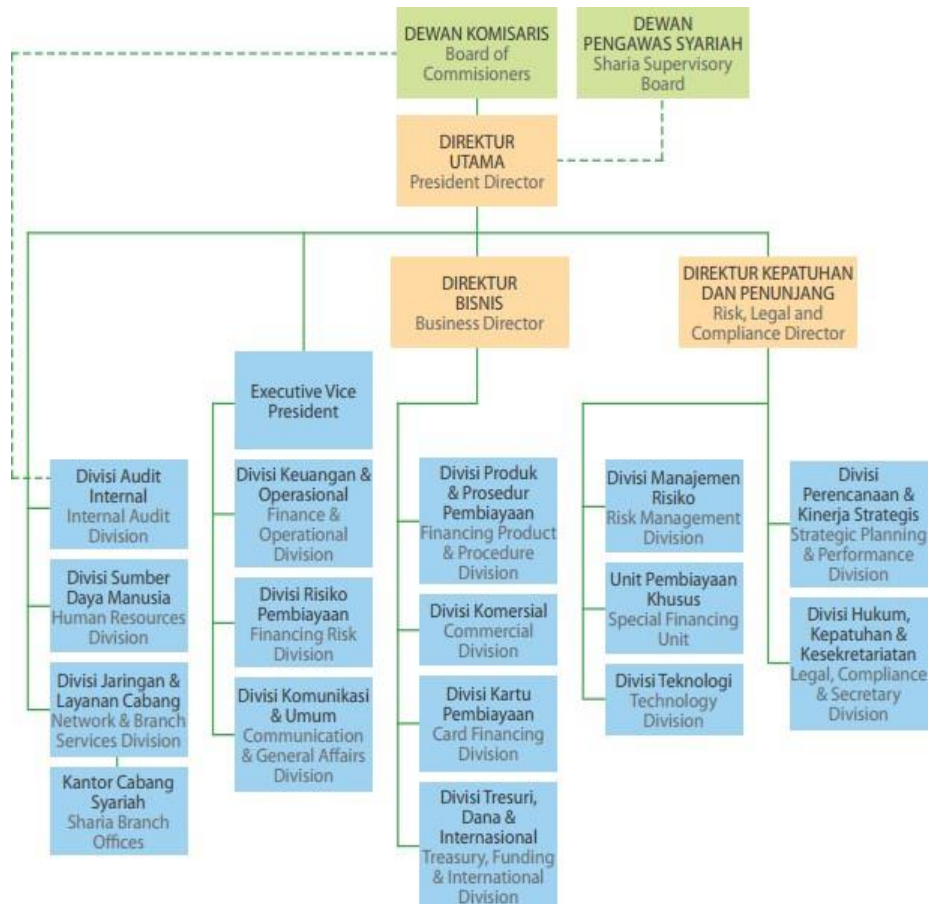
Pada dasarnya maksud dan tujuan penyusunan struktur organisasi untuk menciptakan koordinasi komunikasi dan kerja yang baik diantara pelaksana organisasi agar dapat menunjang dan mencapai tujuan

organisasi. Susunan Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah per 31 Desember 2010 adalah sebagai berikut :

- a. Dewan Komisaris
 - 1) Komisaris Utama (Independen)
Achjar Iljas
 - 2) Komisaris (Independen)
Sofyan Syafitri Harahap
 - 3) Komisaris
Acep Riana Jayaprawira
- b. Direksi
 - 1) Direktur Utama
Rizqullah
 - 2) Direktur Bisnis
Bambang Widjanarko
 - 3) Direktur kepatuhan dan Penunjang
Imam Teguh Saptono
- c. **Dewan Pengawas Syariah**
 - 1) **Ketua**
K.H. Ma'aruf Amin
 - 2) **Anggota**
Hasanuddin

Berdasarkan Surat Persetujuan Keputusan Dewan Komisaris nomor KOM/01 Tanggal 13 agustus 2010 dan Surat Keputusan

Direksi nomor KP/DR/26/R tanggal 25 Agustus 2010 maka Struktur organisasi BNI Syariah adalah sebagai berikut:



Gambar 4.2

Struktur organisasi

7. Sejarah BNI Syariah Cabang Yogyakarta

BNI Syariah diresmikan oleh Menteri Keuangan Indonesia Dr. Bambang Sudibyo pada tanggal 29 April 2000 sebagai badan usaha jasa keuangan yang berbentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan modal

awal yang disetor Rp, 6.000.000.000 dari penjualan saham. BNI Syariah resmi beroperasi mulai tanggal 1 Mei 2000. Adapun prosedur didirikan BNI Syariah di Yogyakarta antara lain :

- a. Tanda daftar perusahaan Perseroan Terbatas disahkan oleh Menteri Kehakiman No. 100/BH.12-05/IV/2000
- b. Adanya izin tempat usaha yang disahkan oleh Walikota Yogyakarta Herry Zudianto, No.503-S-203/04.D/2000
- c. Tanda Izin Gangguan (HO) No.503-759/14.NG/2001

BNI Syariah Cabang Yogyakarta berolaksi di jalan Kusumanegara No. 64 Yogyakarta. BNI Syariah sendiri sudah memiliki fasilitas ATM yang bisa diakses di 2.200 ATM BNI dan di 6.000 ATM berlogo Cirrus dengan akses Internasional.

8. Kode Etik Bank BNI Syariah

BNI Syariah telah menetapkan kode etik sebagai pedoman untuk setiap insane BNI Syariah. Segenap insane BNI Syariah, Bank *fronliner*, *back office*, pejabat senior, Direksi, Dewan Komisarin, maupun Dewan Pengawas Syariah, diharuskan untuk mematuhi kode etik yang telah ditetapkan.

kode etik menguraikan secara singkat perilaku yang dapat diterima dan menetapkan standar yang dibutuhkan untuk segenap insane BNI Syariah. Kode etik merupakan salah satu aspek dalam rangka

peningkatan praktik tata kelola perusahaan yang baik, untuk hari ini dan masa depan.

Setiap insan BNI Syariah berkomitmen penuh untuk memenuhi prinsip-prinsip dan nilai-nilai yang berlaku sebagaimana yang terkandung dalam kode etik BNI Syariah baik didalam melaksanakan tugas di BNI Syariah maupun dalam kehidupan pribadi dan perannya dalam masyarakat.

Kode Etik BNI Syariah:

- a. Menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, secara *kaffah* dan *istiqomah*.
- b. Menjalankan kegiatan usaha yang dapat memberikan kemaslahatan (*maslahah*) dan beralaku universal.
- c. Melakukan pencatatan data dan penyusunan laporan BNI Syariah dengan baik dan benar.
- d. Tidak melakukan penyalahgunaan jabatan.
- e. Menghindari benturan keinginan.
- f. Tidak melakukan penyuapan atau menerima dan/atau member imbalan dan cinderamata (*Risywah*).
- g. Menjaga nama baik BNI.
- h. Menjaga kerahasiaan Bank.
- i. Tidak menggunakan *corporate identity* di luar kepentingan dinas.
- j. Meningkatkan mengembangkan kompetensi.
- k. Menjadi panutan bagi lingkungan.

- l. Bersikap adil.
- m. Memberikan informasi yang benar sesuai dengan ketentuan.
- n. Menjaga hubungan baik (*ukhuwah*) antara insane BNI Syariah.
- o. Menjadi pembicara untuk kepentingan BNI Syariah.
- p. Tidak ikut serta dalam partai politik.
- q. Menjaga keamanan kerja dari kebersihan lingkungan kerja
- r. Menjaga dan menggunakan asset BNI Syariah dengan benar dan penuh tanggung jawab.
- s. Mempunyai komitmen terhadap lingkungan dan kepedulian sosial.

9. Produk-produk BNI Syariah

a. Produk Penghimpun Dana

1) BNI iB Giro

Giro Syariah merupakan produk yang memberikan segala kemudahan bertransaksi giro yang menggunakan prinsip *wadiah yadh Dhamanah*. Giro Syariah mendukung usaha *customer* dengan kemudahan *on line* pada cabang-cabang BNI di seluruh Indonesia

Wadiah yadh dhamanah merupakan dana yang dengan seizing dari pemilik dana dapat dioperasikan oleh Bank untuk mendukung sector *riil*, dengan jaminan bahwa dana dapat ditarik sewaktu-waktu oleh pemilik dana.

Keunggulan :

- a) Tersedia dalam IDR dan USD.

- b) Untuk giro perorangan IDR diberikan kartu ATM BNI Syariah dan penarikannya dapat dilakukan di ATM BNI, ATM LINK, ATM Bersama, serta ATM Cirus.
- c) Fasilitas *Phone Banking* 24 Jam.
- d) Fasilitas Giro *On Line* untuk Giro IDR.
- e) Potensi mendapatkan bonus.

2) Tabungan iB Plus

Tabungan iB Plus (Tabungan Syariah Plus) adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*. Dengan prinsip ini tabungan anda akan diinvestasikan secara produktif dalam investasi yang halal sesuai dengan prinsip syariah. Keuntungan dari investasi akan dibagi hasilkan antara nasabah dan bank sesuai dengan nisbah yang disepakati di awal pembukaan rekening tabungan.

Manfaat yang diperoleh :

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Saldo dibawah saldo minimum tetap mendapat bagi hasil.
- c) Kemudahan sector dan tarik *online real time* di seluruh kantor cabang BNI.
- d) Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.
- e) Mendapatkan BNI Syariah Card.
- f) Mendapatkan fasilitas layanan :
 - 1) Kartu debit untuk berbelanja di *mercent maestrol mastercard* di seluruh dunia.

- 2) *SMS Banking* yaitu layanan *inquiry* dan transaksi perbankan melalui SMS secara cepat dan mudah.
- 3) *BNI Internet Banking* berupa layanan informasi transaksi transfer, pembiayaan berbagai tagihan rutin seperti telepon, *handpone*, zakat, kartu kredit, listrik, maupun pembelian tiket dan pulsa yang dapat dilakukan dengan media internet.

3) BNI iB Tapenas

Merencanakan dan mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin untuk buah hati adalah sebuah tindakan bijaksana. BNI Syariah membantu masyarakat untuk menyiapkan pendidikan melalui BNI iB Tapenas. Dengan setoran sesuai kemampuan dan perlindungan asuransi, BNI iB Tapenas dapat membantu masyarakat mewujudkan rencana masa depan keluarga yang lebih baik

Keunggulan :

- a) Bagi hasil yang kompetitif, lebih tinggi dibanding tabungan biasa.
- b) Jangka waktu tabungan 1 sampai 18 tahun.
- c) Manfaat asuransi hingga Rp. 750 Juta.
- d) Asuransi bebas premi untuk program otomatis.
- e) Perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan.
- f) Jika terjadi resiko kematian atau cacat tetap total pada penabung, maka setoran bulanan akan dilanjutkan oleh perusahaan asuransi hingga jatuh tempo

- g) Setoran bulanan sesuai dengan kemampuan nasabah, mulai dari Rp 100.000 sampai Rp. 5.000.000.
- h) Setoran bulanan dapat di debet langsung dari rekening Tabungan iB Plus, Tabungan Prima, BNI iB Giro, BNI Taplus, BNI Taplus Utama atau BNI Giro Nasabah.
- i) Pelayanan lebih dari 900 kantor cabang BNI.

4) **BNI iB Deposito**

BNI iB Deposito diperuntukan bagi mereka yang ingin memiliki investasi berjangka yang menguntungkan dan menenangkan. Menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqoh*, BNI iB Deposito mengelola dana masyarakat dengan cara disalurkan untuk pembiayaan usaha produktif maupun pembiayaan konsumtif yang halal dan bermanfaat untuk kemaslahatan umat.

Mudharabah Mutlaqoh merupakan simpanan dana masyarakat (pemilik dana/*Shahibul maal*) yang oleh BNI Syariah (*mudharib*) dapat dioperasikan untuk mendapatkan keuntungan. Hasil keuntungan tersebut akan dilakukan bagi hasil antara penabung dan pihak bank sesuai dengan nisbah yang disepakati.

Keunggulan

- a. Dapat diperpanjang secara otomatis.
- b. Bagi hasil yang kompetitif setiap bulannya.
- c. Investasi disalurkan untuk pembiayaan di sector halal.
- d. Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan.

5) **BNI iB Haji**

BNI Syariah memahami bahwa setiap muslim bercita-cita menunaikan ibadah setidaknya sekali seumur hidup. BNI iB Haji dari BNI Syariah merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk memenuhi Ongkos Naik Haji (ONH) yang dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah. BNI iB Haji telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Kordinasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsi dari Departemen Agama pada saat jumlah tabungan haji telah memenuhi persyaratan.

Manfaat yang diperoleh

- a. Bebas biaya administrasi.
- b. Calon Haji ditutup asuransi kecelakaan diri dan kematian.
- c. Dapat melakukan setoran diseluruh cabang BNI.
- d. Setoran ringan.
- e. *On line* dengan SISKOHAT.
- f. Memperoleh bagi hasil yang menarik.
- g. Fasilitas autodebet untuk setoran bulanan.
- h. Pembukaan rekening dapat dilakukan di lebih 600 Kantor Cabang BNI (*Office channelling*).

6) **Pembiayaan Komersial**

1. **BNI iB Wirausaha**

BNI iB Wirausaha ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha nasabah, dengan besarnya pembiayaan dari Rp. 50 juta sampai dengan Rp. 500 Juta yang diproses dengan cepat dan fleksibel sesuai dengan prinsip syariah

Jenis akad yang digunakan *murabahah* adalah prinsip jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati antara bank sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. *Mudharabah* adalah kerjasama antara pihak bank sebagai penyedia dana 100% sedangkan nasabah sebagai pengelola dana dan keuntungan dibagi menurut kesepakatan nisbah bagi hasil. *Musyarakah* adalah kerjasama dalam penyertaan modal antara pihak bank dan nasabah dengan keuntungan dibagi menurut kesepakatan nisbah bagi hasil.

Keunggulan :

- a. Proses lebih cepat dengan persyaratan mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 tahun.
- c. Mendapatkan perlindungan asuransi jiwa gratis.
- d. Pembayaran angsuran melalui debet rekening secara otomatis dan dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI.

2. BNI iB Usaha Kecil

BNI iB Usaha Kecil adalah pembiayaan modal kerja atau investasi kepada pengusaha kecil sampai dengan Rp. 10 Miliar berdasarkan prinsip *mudharabah*, *murabahah*, *musyarakah*, dan *ijarah*.

Keunggulan :

- a. Rasa tenang dan tenang karena dengan pembiayaan syariah terhindar dari transaksi *ribawi*.
- b. Akad *murabahah* akan memudahkan nasabah mengelola keuangan karena besar angsuran tetap selama masa pembiayaan.
- c. Dengan akad *mudharabah* dan *musyarakah* akan memberikan rasa keadilan.
- d. Setoran angsuran dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI.
- e. Variasi produk keuangan syariah yang lengkap untuk mendukung kegiatan usaha nasabah.
- f. Pembiayaan dapat diberikan dalam mata uang Rupiah dan USD.

3. BNI iB usaha Besar

Sesuai dengan falsafah dasar ekonomi syariah yang bertransaksi dengan penuh keberkahan dan saling menguntungkan, maka produk-produk perbankan syariah di disain untuk melayani dunia usaha sehingga antara pemodal dan pengusaha dapat bertumbuh bersama-sama dalam prinsip keadilan.

Pembiayaan produktif dari BNI Syariah mendukung kemajuan usaha dengan cara mudah dan fleksibel berdasarkan prinsip-prinsip

syariah. Cara kerja pembiayaan syariah hamper sama dengan cara kerja perbankan pada umumnya, sehingga masyarakat akan mendapati prosedur yang umum berlaku dan tidak rumit. Demikian pula dengan maksimum pembiayaan, BNI Syariah dapat membiayai korporasi yang memerlukan dana diatas Rp. 10 Miliar melalui BNI Pembiayaan Besar Syariah.

BNI Pembiayaan Besar Syariah adalah pembiayaan Modal Kerja atau Investasi kepada pengusaha menengah dan korporasi diatas Rp. 10 Miliar berdasarkan prinsip *Murabahah, musyarakah, mudharabah,* dan *ijarah*.

7) **Produk Pembiayaan**

1. **Pembiayaan Modal Kerja**

Pembiayaan Modal Kerja dengan Akad *Mudharabah/musyarakah aplofend* dapat diberikan s/d 5 tahun atau dapat diperpanjang setiap tahun.

2. **Pembiayaan Investasi**

Pembiayaan Investasi memiliki jangka waktu maksimal 7 tahun dengan angsuran kewajiban tetap selama periode pembiayaan sehingga terbebas dari fluktuasi suku bunga pasar.

3. **Pembiayaan Beragunan Tunai (*Cash Colleteral Financing*)**

Pembiayaan Beragunan Tunai merupakan jenis pembiayaan yang memungkinkan investor memperoleh pembiayaan dengan menjaminkan agunan dalam bentuk tunai yaitu deposito ataupun giro.

4. Pembiayaan Pola Kerjasama

BNI Syariah merupakan pembiayaan melalui kerjasama dengan *multifinance*, sekuritas dan asuransi syariah.

5. BNI iB Trade Finance

BNI memiliki jaringan kompedensi yang luas sehingga memudahkan nasabah untuk bertransaksi dengan mitra usaha di seluruh dunia. BNI *Trade Finance Syariah* meliputi L/C, SKBDN, dan Bank Garansi. Dengan reputasi BNI yang telah dikenal baik di dunia usaha, BNI Garansi Bank Syariah dapat meningkatkan kepercayaan mitra usaha nasabah institusi. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang kontruksi umumnya membutuhkan adanya Surat Keterangan Bank yang diperlukan sebagai syarat dalam tender BNI Syariah menerbitkan Surat Keterangan Bank yang dapat mendukung kreadibilitas perusahaan karena BNI Syariah sebagai Bank yang mayoritas saham dimiliki oleh pemerintah akan member kesan atau *image* positif bagi pemilik proyek.

Keunggulan :

- a. Rasa aman dan tentram karena pembiayaan syariah terhindar dari transaksi *ribawi*. Bagi perusahaan yang sangat memperhatikan aspek syariah dapat menggunakan pembiayaan ini, karena setiap aspek produk yang diluncurkan akan melalui prosedur persetujuan

Dewan Pengawas Syariah dan dalam aplikasinya akan secara periodic dipantau nilai syari'nya.

- b. Akad *murabahah* akan memudahkan dalam mengelola keuangan karena jumlah yang diangsur tetap selama masa pembiayaan.
- c. Dengan akad *Mudharabah/musyarakah* akan memberikan rasa keadilan.
- d. Setorannya dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI.
- e. Variasi produk keuangan Syariah yang lengkap untuk mendukung kegiatan usaha.
- f. Pembiayaan dapat diberikan dalam mata uang Rupiah dan USD.
- g. Mampu membiayai pemohon dengan nominal sama dengan bank korporasi lainnya.

8) Transaksi Kiriman Uang (*Remittance/ Find Transfer*)

BNI Syariah memberikan layanan kiriman uang dari dank e seluruh dunia melalui *draft, Smart Remittance*. Kiriman uang ke luar negeri menggunakan mata uang yang tercatat di Bank Indonesia.

Manfaat :

Cepat dan Aman mengirimkan uang ke luar negeri dan menerima kiriman dari luar negeri.

Keunggulan :

- 1. Didukung oleh lebih dari 900 cabang BNI *on line* dengan lebih 2500 ATM diseluruh Indonesia.

2. Didukung oleh teknologi yang terpercaya sehingga kiriman uang dapat diterima tepat waktu.
3. Didukung oleh aplikasi berbasis internet yang dinamakan “*Smart Remittance*”.

9) **Pembiayaan Personal**

Dalam kehidupan banyak hal-hal yang harus dipilih dan dipilih secara bijak. Kita harus membedakan antara “*needs*” dan “*want*”, keinginan dan kebutuhan. Untuk itu BNI Syariah menjanjikan rangkaian jenis pembiayaan yang dikelola secara syariah diperuntukan untuk memenuhi kebutuhan anda.

1. **BNI iB Griya**

Melalui pembiayaan BNI iB Griya nasabah dapat mewujudkan kebutuhan perumahan, kavling siap bangun ataupun renovasi rumah. Pembayaran dengan cara diangsur dalam periode waktu sampai dengan 15 tahun. Bentuk pembiayaan adalah jual beli atau *ijarah*.

2. **BNI iB Oto**

BNI iB Oto merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relative ringan dan pembiayaan dapat dilakukan secara debet otomatis.

3. **BNI iB Gadai Emas.**

BNI iB Gadai Emas atau juga disebut *rahn* merupakan pembiayaan dengan jaminan berupa emas (lantakan atau perhiasan) yang secara fisik dikuasai oleh bank. Proses pembiayaan cepat dan

sangat membantu bagi mereka yang membutuhkan dana jangka pendek untuk kebutuhan yang mendesak.

4. BNI iB Multijasa

BNI iB Multijasa adalah pembiayaan jenis konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk memperoleh manfaat suatu jasa misalnya pembiayaan untuk jasa pernikahan, jasa pendidikan, jasa kesehatan, wisata umroh/haji dan jasa lainnya yang tidak bertentangan dengan syariah, dengan menggunakan akad ijarah. Akad *ijarah* adalah sewa menyewa untuk mendapatkan imbalan atas barang/jasa yang disewakan.

10) BNI Hasanah Card

Bisnis kartu kredit di Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam beberapa tahun terakhir. Jumlah kartu yang beredar saat ini telah mencapai 10 juta kartu yang diterbitkan oleh 21 bank dan lembaga pembiayaan. Berbagai macam penawaran yang menarik dari *sisi joint* promo maupun fitur.

Bahkan saat ini jenis kartu kredit yang beredar telah ada yang menggunakan system syariah. Bertepatan dengan Festival Ekonomi Syariah (FES) yang diselenggarakan oleh Bank Indonesia, BNI Syariah telah melaunching salah satu jenis pembiayaan yang berbasis Kartu Kredit yaitu BNI *Hasanah Card* dengan *Provider Master Card Internasional*.

Dasar yang dipakai dalam penerbitan BNI *Hasanah Card* adalah Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 54/DSN-MUI/X/2006 mengenai *Syariah Card* dan surat persetujuan dari Bank Indonesia No. 10/337/DPbs tanggal 11-03-2008. Sesuai dengan Fatwa DSN No. 54/DSN-MUI/X/2006 *Syariah Card* didefinisikan sebagai kartu yang berfungsi sebagai kartu kredit hubungan antara pihak berdasarkan prinsip syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.

B. Implementasi *Value Architecture* di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta

Value Architecture merupakan tanggung jawab perusahaan yang ditujukan untuk merebut *heart share* dari target market nya. Unsur pertama *Value* adalah *Brand*. *Brand* adalah *value indicator* dari sebuah perusahaan agar perusahaan terhindar dari jebakan komoditas. Unsur kedua *Value* adalah *Service*. *Service* merupakan *value enhancer* sebuah perusahaan agar selalu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Unsur terakhir *Value* yang ketiga adalah *process*. *Process* merupakan *value enabler* dari sebuah perusahaan yang memberikan *value* kepada pelanggan melalui proses baik secara internal maupun eksternal di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

BNI Syariah mengimplementasikan *Value Architecture* melalui *Brand*, *Service* dan *Process*. Peneliti menjelaskan *Value Architecture* pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Brand

BNI Syariah mengembangkan strategi corporate campaign dengan nama Hasanah Titik. Hasanah Titik yang berarti kebajikan telah menjadi prinsip dasar BNI Syariah dalam memberikan layanan perbankan bagi nasabahnya. Semua produk dan layanan perbankan di BNI Syariah dijalankan dengan prinsip syariah dimana tidak ada kompensasi, sedangkan keuntungan diperoleh dengan system bagi hasil. Dengan berbagai strategy yang dilakukan perusahaan, diharapkan calon nasabah mengenal BNI Syariah lebih mendalam, mengenal fitur dan produk layanan BNI Syariah sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam bertransaksi di BNI Syariah. Dalam memperkenalkan produknya BNI Syariah Cabang Yogyakarta menggunakan beberapa saluran promosi baik secara langsung maupun tidak langsung.

BNI Syariah mengembangkan *brand nya* dengan *Brand Awareness*, *Brand Image* dan *Brand Trust*. *Brand Awareness* adalah kemampuan konsumen dalam mengenali atau mengingat sebuah merek, termasuk nama, gambar, logo dan juga slogan-slogan tertentu yang pernah digunakan oleh BNI Syariah dalam mempromosikan produknya. Kemudian *Brand Image* adalah penilaian konsumen terhadap merek

tersebut dalam sebuah pasar. Sedangkan *Brand Trust* adalah suatu perilaku konsumen pada suatu merek yang dapat bertanggung jawab dan memberikan hasil yang positif.

BNI Syariah membangun *Brand Awareness* dengan tujuan membangun kesadaran merek di hati konsumen dengan cara:

- a. Mengatur strategi dan pendekatan kepada nasabah dengan cara di sapa melalui personal chat dan saling mendo'akan.
- b. Mengadakan pameran
- c. Media promosi melalui brosur, iklan dan juga social media.
- d. *Personal selling*

Kemudian BNI Syariah membangun *Brand Image* dengan cara:

- a. Meningkatkan kualitas produk yang ditawarkan BNI Syariah kepada nasabah dengan melakukan inovasi.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan BNI Syariah dengan cara menanggapi keluhan nasabah dengan proses yang cepat.
- c. Melakukan adaptasi harga agar produk yang ditawarkan BNI Syariah tetap efektif dan efisien.

Kemudian BNI Syariah membangun *Brand Trust* dengan cara:

- a. Mengadakan *gathering* dengan nasabah untuk memasarkan produk nya.
- b. Menjadi sponsor pada event-event tertentu.

Diharapkan hal tersebut dapat dijadikan sarana promosi yang efektif untuk menarik minat calon nasabah dan juga memberikan

pemahaman kepada masyarakat tentang produk yang ada di BNI Syariah dan tentunya agar produk yang ada di BNI Syariah dikenal oleh masyarakat luas.

Hal ini sebagaimana dikonfirmasi oleh Ibu Sugiarti selaku *Head Sales* BNI Syariah yang telah diwawancarai peneliti tanggal 04 Juni 2018, bahwa:

Kami sering mengadakan *gathering* dan juga melakukan open booth agar masyarakat mengenali produk-produk BNI Syariah, karena terkadang masih ada beberapa masyarakat yang belum begitu paham perbedaan bank bni konvensional dengan bank bni syariah. Kami melakukan inovasi produk, mengikuti zaman, dan berusaha memenuhi kebutuhan konsumen serta banyak mengadakan program-program terhadap pembiayaan dana. Kami juga memperkenalkan produk melalui berbagai macam promosi baik di sosial media atau melalui media massa.

Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh Sdr Taufiq, Sdr Ifah dan Sdr Novita yang telah diwawancarai peneliti pada tanggal 10 Juli 2018, bahwa:

Saya sudah mengenal BNI Syariah sejak lama, namun masih ada beberapa produk yang belum saya pahami. Tetapi produk yang ada di BNI Syariah cukup bagus, sesuai dengan yang dijanjikan dan juga sesuai prinsip-prinsip syariah dibandingkan bank syariah lainnya. Syarat-syarat yang diperlukan pun sangat mudah dan biaya administrasinya terjangkau.

Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Bapak Syarif yang telah diwawancarai peneliti pada tanggal, bahwa:

Brand atau produk-produk yang ada diperusahaan dibuat melalui proses yang panjang. Tetapi banyak orang yang masih awam dengan keberadaan brand, hal ini menjadikan sebuah tantangan yang besar bagi perusahaan agar membuat brand yang mudah diingat dengan masyarakat.

2. *Service*

BNI Syariah adalah bank yang unggul dalam hal service nya. Sesuai visi nya BNI Syariah menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja yang senantiasa diterapkan oleh segenap insan hasanah BNI Syariah dalam hal menjaga hubungan baik dengan nasabah dalam memenuhi seluruh kebutuhan transaksi perbankannya untuk mewujudkan BNI Syariah sebagai *Hasanah Banking Partner*. Cara BNI Syariah membangun kualitas *service* yang berbeda sebagai daya saingnya melalui sosialisasi Jum'at menyapa. Jum'at menyapa adalah pesan yang dikirimkan para pegawai BNI Syariah yang isinya menyapa dan mendo'akan nasabah melalui Whatsaap, sesuai dengan divisinya masing-masing. Akan tetapi dalam pelaksanaannya harus didukung oleh sikap pegawai. Pegawai diharuskan mempunyai sikap yang baik terhadap nasabah serta mempunyai pengetahuan yang cukup, sehingga dapat memberi penjelasan yang mencukupi kepada nasabah yang akan dipadu dengan sistem pelayanan yang ada.

BNI Syariah juga mengadakan program yang sifatnya jangka panjang, seperti PHM atau Pilih Hasanahmu yang diadakan setiap tahunnya. Program tersebut diperuntukkan untuk nasabah yang menabung di BNI Syariah dan akan mendapatkan hadiah. Kemudian untuk pembiayaan BNI Syariah mengadakan program *Dirrect Gift (special margin)* yang mana jika nasabah membeli rumah seharga 250

juta akan mendapatkan hadiah kulkas atau tv. Hal tersebut menjadi salah satu strategi Bank BNI Syariah untuk menjaga *competitive advantage*.

Dalam menjalankan suatu pekerjaan semua lembaga terutama lembaga keuangan syariah pasti selalu mengedepankan etika atau perilaku sumberdaya manusianya. Dalam hal ini sumberdaya manusia yang dimaksud adalah *marketing*. Etika seorang *marketing* di BNI Syariah yaitu selalu menjaga sopan santun, tutur kata dan perilaku terutama terhadap nasabah. Dan selalu menjaga profesionalitas karena karakter nasabah berbeda-beda satu dengan yang lainnya.

Semua jenis keperluan yang ada di Bank BNI Syariah dilayani sesuai dengan urutan prosedur yang berlaku. Hal ini karena pihak bank menganggap semua nasabah sama, semua nasabah harus mendapatkan pelayanan yang maksimal. Karena dengan hal ini dapat meningkatkan kelayakan nasabah terhadap bank. Kemudian setiap minggu BNI Syariah pusat mengadakan test untuk pegawai BNI Syariah yang bekerja di layanan untuk mengingatkan prosedur-prosedur yang harus dijalani dan terkait produk-produk melalui via telepon. Hal tersebut untuk mengetahui kemampuan pegawai BNI Syariah dan juga meningkatkan kualitas pelayanan. Kemudian juga diadakan sharing session terkait tema-tema sop Bank BNI Syariah yang nantinya di upgrade lagi pelayanannya dan juga produk-produknya agar kualitasnya bisa bertahan.

Hal ini sebagaimana dikonfirmasi oleh Ibu Sugiarti selaku *Head Sales* BNI Syariah yang telah diwawancarai peneliti tanggal 04 Juni 2018, bahwa:

Setiap jum'at kami mengadakan Jum'at menyapa yang isinya menyapa nasabah dan saling mendo'akan melalui personal chat Whatsaap. Pelayanan yang memuaskan nasabah akan menjadi promosi yang efektif bagi bank karena nasabah tersebut dapat menyampaikan kepada keluarga, kerabat, teman, dan orang lain (*worm of mouth*) mengenai pelayanan unggul yang diberikan BNI Syariah, dan diharapkan citra Bank BNI Syariah akan semakin meningkat.

Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh Sdr Taufiq, Sdr Novita dan Sdr Ifah yang telah diwawancarai penulis pada tanggal 10 Juli 2018, bahwa:

Customer service dan *marketing* dalam melakukan pelayanan nasabah mendapat perlakuan yang sangat ramah. *Customer service* selalu mengucapkan salam kepada nasabah. Kemudian menjelaskan apa keperluan dan kebutuhan nasabah. Menurut pengakuan nasabah BNI Syariah mengadakan jum'at menyapa yang isinya menyapa kemudian saling mendo'akan satu sama lain.

Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Bapak Syarif yang telah diwawancarai peneliti pada tanggal 26 Juli 2018, bahwa:

Pelayanan di perusahaan juga harus mempunyai strategi bagaimana orang bisa puas dengan apa yang dilakukan atau diberikan perusahaan tersebut. Harus memiliki pelayanan yang ramah terhadap konsumen dan memberikan informasi lengkap tentang kebutuhan konsumen tersebut. Sehingga akan membuat konsumen merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan perusahaan.

3. *Process*

Process merupakan kegiatan *marketing* yang ditunjukkan kepada konsumen bagaimana pelayanan yang diberikan kepada konsumen selama pembelian produk. *Process* dilakukan mulai dari penawaran produk hingga proses menangani keluhan konsumen. Dalam sebuah perusahaan, penting adanya pelayanan yang bisa memuaskan konsumen. *Process* harus dapat membangun hubungan dengan perusahaan yang memiliki potensi untuk menambah *value* perusahaan. Untuk mengukur *process* adalah dengan *quality*, *cost* and *delivery*. Proses dalam konteks kualitas adalah bagaimana menciptakan proses yang mempunyai nilai lebih untuk konsumen. Proses dalam konteks *cost* adalah bagaimana menciptakan proses yang efisien yang tidak membutuhkan banyak biaya tetapi kualitas terjamin. Dan proses dalam konteks *delivery* adalah bagaimana proses pengiriman dan penyampaian produk atau servis ditawarkan perusahaan kepada konsumen.

Dalam menentukan harga jual baik berupa akad maupun saldo minimal setoran awal, BNI Syariah menerapkan beberapa strategi diantaranya tidak adanya potongan administrasi bulanan pada tabungan *Ib Hasanah* akad *wadi'ah* dan juga setoran awal yang minim sehingga menjadi daya tarik untuk masyarakat.

Hal ini sebagaimana dikonfirmasi oleh Ibu Sugiarti selaku *Head Sales* BNI Syariah yang telah diwawancarai peneliti tanggal 04 Juni 2018, bahwa:

Kalau untuk produk dana BNI Syariah adanya biaya cost itu pasti, tetapi BNI Syariah jarang menggunakan special nisbah. Karena himbuan dari pusat, kita mencarinya giro dan tabungan saja. Itu salah satu strategi untuk internal kita. Untuk pembiayaan, cukup dengan rumah pertama / fix income. Untuk supportnya nanti akan mendapatkan direct gift.

Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh Sdr Taufiq, Sdr Novita dan Sdr Ifah yang telah diwawancarai penulis pada tanggal 10 Juli 2018, bahwa:

Kualitas produknya cukup bagus dan sesuai dengan apa yang dijanjikan. Syarat membuka rekening pun cukup mudah, dengan membawa ktp/sim. Dan juga terdapat fitur E-Banking lengkap sehingga memudahkan para pengguna. Kemudian biaya awalnya pun murah serta tidak ada biaya administrasi bulanan menjadikan tabungan yang saya pilih tetap efektif dan efisien.

Hal tersebut juga dikonfirmasi oleh Bapak Syarif yang telah diwawancarai peneliti pada tanggal 26 Juli 2018, bahwa:

Sesuai dengan planning yang dilakukan suatu bank, tentu mengarah pada tujuan dan tidak terlepas dari bagian-bagian yang lain. Pemasaran tidak terlepas dari sumber daya manusia. Maka strategi yang sesuai pemasaran ini harus di backup dengan berbagai perangkat, berbagai sumber daya manusia, sumber daya keuangannya, sumber daya asetnya, teknologi informasinya kemudian jangkauannya dan juga pro konsumen, apa yang dibutuhkan konsumen bank sebisa mungkin untuk mengikuti. Bank harus punya cara tersendiri, agar SME bisa dikembangkan dengan baik.

