

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di BNI Syariah Kantor Cabang Kudus Jalan Ahmad Yani No. 23, kecamatan Kota, Kabupaten Kudus, Jawa Tengah.

BNI Syariah Kantor Cabang Kudus

Jl. A.Yani No. 23, Kec Kota, Kab Kudus

Kudus, Jawa Tengah - 59316 Telepon : 0291-444894

Nama Bank : BNI Syariah

Kode Bank : 427 0548

Perusahaan : PT BANK BNI SYARIAH

LAYANAN :

- Kantor Cabang
- Kantor Cabang (Dalam Negeri) Syariah

Informasi Bank

Nama Bank : BNI Syariah

Provinsi : Jawa Tengah

Wilayah : Kudus

Informasi Alamat BNI Syariah Kantor Cabang Kudus - Alamat Kantor BNI Syariah Kantor Cabang Kudus - Nomor Telepon dan Kontak BNI Syariah Kantor Cabang Kudus.

2. Sejarah BNI Syariah¹

Tempaan Krisis Moneter 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 lebih adil. Dengan berlandaskan pada

¹ www.bnisyariah.co.id

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 nasabah juga menikmati layanan syariah di kantor cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Didalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh K.H. Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Di dalam corporate Plan USS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status USS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana tanggal 19 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, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang, 161 Kantor cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 16 Payment Point.²

Bank BNI Syariah Cabang Kudus mulai beroperasi tanggal 03 Agustus 2012. Kantor Bank BNI Syariah Cabang Kudus berlokasi di Jl. Jendra Ahmad Yani No. 23 Kudus. Sejak dibuka Kantor Cabang Kudus dipimpin oleh Muhammad Muttaqin. Bank BNI Syariah Cabang Kudus

²www.bnisyariah.co.id, Diakses pada tanggal 24 Juli 2016

diresmikan oleh Bupati Kudus Bapak Musthofa pada tanggal 03 Agustus 2012 di Kantor BNI Syariah Cabang Kudus, Jawa Tengah.³

3. Visi dan Misi BNI Syariah⁴

Visi dan Misi Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Visi

Adapun visi Bank BNI Syariah adalah menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

Adapun misi Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

- 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.

4. Produk-produk Bank BNI Syariah

Produk-produk Bank BNI Syariah meliputi produk dana dan pembiayaan yang sebagai berikut:

a. Produk Dana Bank BNI Syariah

Produk Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut:

1) BNI Syariah Deposito

Deposito iB Hasanah (BNI Syariah Deposito) yaitu investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang

³Berdasarkan Hasil Wawancara, Desi Setyarini, *Back Office Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus pada tanggal 22 Juli 2016

⁴www.bnisyariah.co.id, Diakses pada tanggal 24 Juli 2016

ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

Fasilitas:

- a) Bilyet Deposito
- b) Terdapat pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar
- c) Terdapat pilihan jangka waktu : 1,3,6,12 bulan

Manfaat :

- a) Dapat atas nama perorangan maupun perusahaan
- b) Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi (kapitalisasi).
- c) Fasilitas ARO (*Automatic Roll Over*) yaitu perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo belum dicairkan
- d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan
- e) Nisbah bagi hasil Deposito lebih tinggi dari nisbah tabungan.

2) BNI Syariah Giro

Giro iB Hasanah (BNI Syariah Giro) ialah simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

Manfaat :

- a) Giro dapat dibuka atas nama perorangan maupun perusahaan
- b) Tersedia dalam pilihan mata uang, yaitu Rupiah dan US Dollar
- c) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

Fasilitas:

- a) Buku Cek dan Bilyet Giro khusus mata uang Rupiah

- b) BNI Syariah Card Silver sebagaikartu ATM (bagi Nasabah Giro Perorangan)
- c) Layanan Internet Banking, SMS Banking, dan Phone Banking (transaksi non-finansial)
- d) *Intercity Clearing* untuk kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia
- e) *Automatic Transfer System Online (Sweep Account Online)*

Untuk penarikan secara otomatis rekening tabungan/giro lainnya milik nasabah apabila terjadi transaksi penarikan pada rekening giro ,namun saldo giro tersebut tidak cukup. (Fasilitas penarikan otomatis ini tidak berlaku untuk transaksi yang menggunakan e-channel).

3) BNI Baitullah iB Hasanah

Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atauWadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

Fasilitas:

- a) Kartu Haji dan Umroh Indonesia
- b) Buku tabungan
- c) Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah
- d) Dapat didaftarkan menjadi calon jemaah haji melalui SISKOHAT
- e) Terdapat pilihan mata uang yaitu Rupiah dan US Dollar.

Manfaat:

- a) Membantu nasabah dalam merencanakan ibadah haji dan umrah

- b) Membantu nasabah untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji karena sistem BNI Syariah telah terhubung langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) yang berada dalam satu provinsi dengan domisili nasabah
- c) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
- d) Bebas biaya penutupan rekening (khusus tabungan rupiah)
- e) Perlindungan asuransi kecelakaan diri (khusus tabungan rupiah)

4) BNI Syariah Tabungan Prima

Tabungan iB Hasanah Prima(BNI Syariah Tabungan Prima) adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

Fasilitas:

- a) Buku Tabungan
- b) Zamrud Card Platinum
- c) E-Banking

Manfaat:

- a) Zamrud Card sebagai kartu ATM dan kartu belanja di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia
- b) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia
- c) Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
- d) Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-
- e) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

5) BNI Syariah Tabungan Anak

BNI Syariah Tabungan Anak adalah tabungan dengan akad wadiah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun.

Fasilitas:

- a) Buku tabuungan
- b) Kartu ATM/Debit yang disebut Tunas Card
- c) Dapat menerima dana secara otomatis (otokredit) dari rekening Tabungan iB Hasanah/Prima Hasanah/Giro iB Hasanah Perorangan IDR milik orang tua/wali dengan menggunakan standing order
- d) E-Banking

Manfaat:

- a) Tunas Card sebagai kartu ATM dan kartu belanja (Debit Card) di merchant yang menggunakan EDC BNI
- b) Nama anak tertera pada buku Tabungan dan Tunas Card
- c) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia
- d) SMS notifikasi ke HP Orangtua
- e) Desain Tunas Card yang menarik dan dapat dipersonalisasi.

6) BNI Syariah Tabungan Bisnis

BNI Syariah Tabungan Bisnis adalah tabungan dengan akad Mudharabah yang dilengkapi dengan detil mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

Fasilitas:

- a) Buku Tabungan
- b) BNI Syariah Card Gold
- c) E-Banking

Manfaat:

- a) Detail mutasi transaksi pada buku tabungan
- b) BNI Syariah Card Gold sebagai kartu ATM dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard
- c) Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah
- d) Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-
- e) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

7) BNI Syariah Tabungan

Tabungan iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang rupiah.

Fasilitas:

- a) Buku Tabungan
- b) BNI Syariah Card Silver
- c) E-Banking

Manfaat:

- a) BNI Syariah Card Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- b) Dapat melakukan transaksi di counter teller BNI dan BNI Syariah seluruh Indonesia.

- c) Pembukaan rekening otomatis berinfq Rp 500,-
- d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan

8) BNI Syariah Tabungan Perencanaan

BNI Syariah Tabungan Perencanaan adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan

rencana masadepan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun masa depan lainnya.

Fasilitas:

- a) Buku tabungan
- b) Autodebet untuk seoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasana/ Tabungan Bisnis Hasanah/ Tabungan Prima Hasanah
- c) Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun hingga maksimal 18 tahun

Manfaat:

- a) Bagi hasil lebih tinggi
- b) Setoran tetap bulanan minimal Rp 100.000,- s/d Rp 5.000.000,-
- c) Asuransi otomatis bebas premi
- d) Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga senilai Rp 1000.000.000,-
- e) Manfaat perlindungan asuransi kesehatan hingga Rp 1.000.000,-/hari/orang
- f) Tersedia perlindungan asuransi jiwa plus asuransi kesehatan tambahan dengan berbagai pilihan besarnya premi.

9) TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah produk simpanan dana dari bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

Fasilitas:

- a) Buku Tabungan
- b) BNI Syariah Card Silver
- c) E-Banking

Keunggulan:

- a) BNI Syariah Card Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
 - b) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
 - c) Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-
 - d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan
- b. Produk-produk pembiayaan Bank BNI Syariah

Produk penyaluran dana pada Bank BNI Syariah yaitu :

1) Pembiayaan Emas iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

2) Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah, dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

3) Multijasa iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa *fixed asset* atau kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

4) Multiguna iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli barang kebutuhan konsumtif dengan agunan berupa barang yang dibiayai (apabila bernilai material) atau *fixed asset* yang ditujukan untuk kalangan

profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan syariah.

5) Flexi iB Hasanah

Pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan suatu perusahaan/lembaga/instansi untuk pembelian barang dan pengguna jasa yang tidak bertentangan dengan UU/Hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan oleh Syariah Islam.

6) Talangan Haji iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang diajukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor saat porsi haji dengan akad *ijarah*.

7) iB Hasanah Card

iB Hasanah Card merupakan salah satu produk pembiayaan unggulan dari BNI Syariah yang diterbitkan berdasarkan Fatwa DSN No.54/DSN-MUI/X/2006. iB Hasanah Card merupakan kartu yang berfungsi sebagai kartu pembiayaan yang berdasarkan sistem syariah sebagaimana diatur dalam fatwa.

8) Oto iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor dengan agunan kendaraan bermotor yang dibiayai dengan pembiayaan ini.

9) Tunas usaha iB Hasanah

Pembiayaan modal kerja dan atau investasi yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable*

dengan prinsip syariah dalam rangka mendukung pelaksanaan instruksi presiden Nomor 6 tahun 2007.

10) Wirausaha iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan produktif yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha-usaha produktif (modal kerja dan investasi) yang tidak bertentangan dengan syariah dan ketentuan peraturan perundangan yang berlaku.

11) Gadai Emas iB Hasanah

sering juga disebut rahn adalah “penyerahan hak penguasa secara fisik atas barang berharga berupa emas (lantakan atau perhiasan beserta aksesorisnya) dari nasabah kepada bank sebagai agunan atas pembiayaan yang diterima.



[illegible]

Tugas Masing-masing Jabatan:⁵

1. Organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu mengikuti keputusan Rapat Dewan Direksi tanggal 12 Oktober 2012. Terkait perubahan organisasi tersebut, terdapat perubahan nama dan penambahan jabatan.
2. Tanggung jawab, ketentuan pengisian dan target kerja atas setiap posisi di kantor cabang diatur sebagai berikut:
 - a. Business Manager (BSM):
 - 1) Mensupervisi Kantor Cabang Pembantu (KCP), Consumer Sales Head (SH), dan Consumer Processing Head (CPH).
 - 2) Membantu Branch Manager dalam mencapai target portofolio bisnis cabang, KCP dan SCO.
 - 3) Memutuskan pembiayaan sesuai dengan ketentuan kewenangan.
 - b. SME Financing Head (SFH):
 - 1) Bertanggungjawab terhadap pertumbuhan dan penjagaan kualitas portofolio pembiayaan produktif.
 - 2) Mensupervisi SME Account Officer (SAO).
 - 3) Mengusulkan pembiayaan produktif bersama dengan SAO.
 - c. SME Account Officer:
 - 1) Bertanggungjawab terhadap pertumbuhan dan penjagaan kualitas portofolio pembiayaan produktif.
 - 2) Mengusulkan pembiayaan bersama dengan SFH.
 - d. Consumer Sales Head (SH):
 - 1) Melakukan pemasaran produk dana dan pembiayaan konsumen.
 - 2) Bertanggung jawab terhadap perkembangan portofolio SCO.
 - 3) Mensupervisi Sales officer (SO).
 - e. Sales Officer (SO):
 - 1) Melakukan pemasaran produk dana dan pembiayaan konsumen.
 - 2) Bertanggung jawab terhadap perkembangan portofolio SCO

⁵ Buku Pedoman Perusahaan: Organisasi Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu, PT Bank BNI Syariah, tahun 2011

- 3) Bertindak sebagai team leader Sales Assistant (SA) dan Direct Sales (DS).
- f. Sales Assistant (SA) dan Direct Sales (DS):
- Melakukan pemasaran produk dana dan pembiayaan konsumen.
- g. Consumer Processing Head (CPH):
- 1) Melakukan proses pembiayaan konsumen yang mencakup proses skoring (EFO), taksasi dan verifikasi. Bagi CPH di cabang yang mengikuti Sentra Taksasi, maka tanggung jawab taksasi mengikuti Kesepakatan Antar Divisi mengenai Tata Kerja Organisasi Sentra Taksasi tanggal 3 Oktober 2012.
 - 2) Melakukan *Collection* kepada nasabah pembiayaan konsumen kolektibilitas 1 dan 2.
 - 3) Bertanggung jawab terhadap kualitas pembiayaan konsumen cabang.
 - 4) Mensupervisi Consumer Processing Assistant (CPA) & Collection Assistant (CA) Cabang.
- h. Consumer Processing Assistant (CPA):
- 1) Melakukan proses pembiayaan konsumen yang mencakup proses skoring (EFO), taksasi dan verifikasi. Bagi CPA di Cabang yang mengikuti Sentra Taksasi, maka tanggung jawab taksasi mengikuti Kesepakatan Antar Divisi mengenai Tata Kerja Organisasi Sentra Taksasi tanggal 3 Oktober 2012.
 - 2) Bertanggung jawab terhadap kualitas pembiayaan konsumen cabang.
- i. Collection Assistant (CA):
- 1) Melakukan *collection* kepada nasabah pembiayaan konsumen kolektibilitas 1 dan 2.
 - 2) Membantu *soft collection* nasabah pembiayaan produktif kolektibilitas 1 dan 2.

- j. Operational Manager (OM):
 - 1) Mensupervisi Customer Service Head (CSH), Operational Head (OH) dan Genaral Affairs Head (GAH) KC.
 - 2) Mensupervisi Operational & Service Head (OSH) KCP.
 - 3) Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan dan mitigasi risiko operasional KC beserta seluruh jaringan di bawahnya (KCP, KK, Payment Point).
 - 4) Berkoordinasi dengan Divisi Operasional kantor pusat atas kegiatan operasional kantor cabang.
- k. Operationa Head (OH):
 - 1) Melakukan aktivitas administrasi pembiayaan, pencairan pembiayaan, pembukuan transaksi dan kliring.
 - 2) Berkoordinasi dengan Divisi Operasioanal kantor pusat atas aktivitas yang dilakukan apabila diperlukan sesuai arahan OM.
 - 3) Mensupervisi Financing Support Assistant (ESA) dan Operational Assistant (OA) kantor cabang.
- l. Financing Support Assistant (FSA):
 - 1) Melakukan aktivitas administrasi pembiayaan dan pencairan pembiayaan.
 - 2) Berkoordinasi dengan Divisi Operasional kantor pusat atas aktivitas yang dilakukan apabila diperlukan sesuai arahan OH.
- m. Operational Assistant (OA):
 - 1) Melakukan aktivitas pembukaan transaksi cabang dan kliring, serta proses pembukaan / penerbitan Garansi Bank, L/C dan SKBDN melalui cabang.
 - 2) Berkoordinasi dengan Divisi Operasional kantor pusat atas aktivitas yang dilakukan apabiila diperlukan sesuai arahan OH.

3. Tanggung jawab, ketentuan pengisian dan target kerja atas setiap posisi di KCP diatur sebagai berikut:

- a. Account Officer (AO):
 - 1) Bertanggung jawab terhadap pertumbuhan dan penjagaan kualitas portofolio pembiayaan produktif.
 - 2) Mengusulkan pembiayaan produktif bersama dengan Pemimpin KCP.
 - 3) Melakukan pemasaran produk dana dan pembiayaan konsumen.
 - 4) Bertanggung jawab terhadap perkembangan portofolio SCO.
 - 5) Bertindak sebagai team leader untuk Sales Assistant (SA) dan Direct Sales (DS).
- b. Sales Assistant (SA) dan Direct Sales (DS):
 - 1) Melakukan pemasaran produk dana dan pembiayaan konsumen.
 - 2) Bertanggung jawab terhadap perkembangan portofolio SCO.
- c. Processing & Collection Assistant:
 - 1) Melakukan proses pembiayaan konsumen yang mencakup proses skoring (EFO), taksasi dan verifikasi. Bagi PCA dan KCP yang cabangnya mengikuti sentra taksasi, maka tanggung jawab taksasi mengikuti kesepakatan antar Divisi mengenai tata kerja organisasi serta taksasi tanggal 3 Oktober 2012.
 - 2) Melakukan Collection kepada nasabah pembiayaan konsumen kolektibilitas 1 dan 2.
 - 3) Bertanggung jawab terhadap kualitas pembiayaan konsumen KCP.
 - 4) Berkoordinasi dengan Customer Processing Head (CPH) Cabang.
- d. Operational & Service Head (OSH):
 - 1) Memastikan pelayanan nasabah berjalan dengan baik dan sesuai standar yang ditentukan.
 - 2) Melakukan aktivitas administrasi pembiayaan, pencairan, pembiayaan dan kliring.

- 3) Berkoordinasi dengan Operational Manager (OM) Cabang.
- 4) Mensupervisi Teller (TL), Customer Service (CS) dan Operational & Support (OSA) KCP.
- e. Operational & Support Assistan (OSA).

Melakukan aktivitas administrasi pembiayaan, pencairan pembiayaan, pembukuan transaksi dan kliring.

B. Data pengguna E-Banking Bank BNI Syariah Kudus Tahun 2015 dan 2016.

Tabel 4.1

Data Pengguna E-Banking Bank Bni Syariah Kudus Tahun 2015 Dan 2016.

2015	<i>ATM Banking</i>	<i>SMS Banking</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>
Januari	40	10	10	4
Februari	35	15	7	2
Maret	55	9	5	3
April	37	6	6	5
Mei	42	5	2	7
Juni	24	9	5	5
Juli	25	8	1	4
Agustus	59	7	3	2
September	28	6	4	-
Oktober	34	8	6	6
November	41	4	3	4
Desember	27	2	2	3
Jumlah	447	89	54	45

2016	<i>ATM Banking</i>	<i>SMS Banking</i>	<i>Internet Banking</i>	<i>Mobile Banking</i>
Januari	20	4	6	1
Februari	15	8	4	-
Maret	25	7	4	4
April	30	9	9	8
Mei	28	6	4	1
Juni	37	7	4	9
Juli	32	6	3	5

Agustus	23	5	2	2
September	20	3	6	4
Oktober	32	1	4	6
November	38	4	7	3
Desember	20	2	5	5
Jumlah	320	62	58	48

C. Data Deskripsi

1. Data Tentang Kebutuhan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Sesuai dengan kebutuhan nasabah, penulis memaparkan hasil wawancara yang dilakukan oleh beberapa nasabah mengenai kebutuhan penggunaan layanan E-Banking Bank BNI Syariah:

a. Tia Yulia

Remaja yang akrab dipanggil Tia adalah seorang mahasiswa disalah satu Universitas di Kudus, dia disibukkan dengan jadwal kuliahnya, sehingga waktunya dihabiskan dengan belajar dan kuliah. Remaja kelahiran tahun 1993 ini merupakan salah satu nasabah Bank BNI Syariah cabang Kudus dan salah satu pengguna ATM di BNI Syariah Kudus. Tia adalah anak pertama dari dua bersaudara, ia memiliki adik laki-laki yang masih duduk di bangku kelas 4 SD. Kebutuhan Tia selalu tercukupi baik itu kebutuhan kuliah maupun kebutuhan pribadi. Dia selalu ditransfer ayahnya melalui melalui ATM karena dia jarang pulang ke rumah. Sudah hampir 3 tahun ia menggunakan ATM BNI Syariah untuk memenuhi kebutuhannya. Menurut dia lokasi ATM BNI masih minim dan jaraknya terlalu jauh, jika ia ingin melakukan transaksi melalui ATM ia harus berkendara sedikit jauh.

b. Laela Musyarofah

Laela bertempat tinggal di Demak dan dia Mahasiswa STAIN Kudus yang kini berusia 23 Tahun. Sehari-hari dia berangkat kuliah dengan menggunakan kendaraan bermotor. Dia juga merupakan

salah satu nasabah Bank BNI Syariah yang baru menggunakan ATM dengan membuka rekening dengan akad wadiah. Dengan menggunakan ATM banking kebutuhannya bisa terpenuhi tetapi ketika ia melakukan transaksi transfer maupun tarik tunai di ATM BNI di pom bensin desa Babalan ia tidak mendapatkan laporan resi pada mesin ATM. Ia berfikir apakah mesinnya rusak atau memang programnya memang begitu. Padahal ia sangat butuh laporan tersebut untuk tanda bukti bahwa ia sudah transfer. Hal ini sangat membuat ia kecewa karena itu adalah hal yang penting. Jadi setiap dia sudah melakukan transfer maupun tarik tunai, ia harus memfoto pada tampilan menu bahwa ia sudah melakukan transaksi untuk tanda bukti.

c. Zulaika

Ibu Zulaika adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 35 Tahun, beliau mempunyai dua putra yang masih duduk di bangku sekolah. Dia bertempat tinggal di Kudus dan merupakan salah satu nasabah Bank BNI Syariah Kudus dengan menggunakan layanan Mobile Banking. sehari-hari ia mengerjakan semua pekerjaan rumah tangga. Suami yang merantau membuat dia merasa kerepotan dalam mengurus semuanya, karena anak-anaknya masih kecil-kecil. Ketika pulsa listrik di rumahnya habis, dia harus keluar rumah untuk beli di salah satu swalayan perbelanjaan yang menyediakan layanan tersebut. Dia fikir selama menggunakan Mobile Banking BNI Syariah semua kebutuhannya bisa terpenuhi, ternyata dalam menu mobile banking masih belum ada fitur isi ulang pulsa listrik. Jadi kebutuhan rumah tangganya masih belum terpenuhi.

d. Atminah

Atminah seorang ibu rumah tangga yang berusia 33 tahun dan bertempat tinggal di Kudus. Beliau mempunyai 2 orang anak yang masih duduk di bangku sekolah SMP. Sehari-hari ia disibukkan dengan pekerjaannya berdagang dipasar maupun dirumah. Menurut

dia HP adalah segalanya dalam berkomunikasi dan melakukan transaksi. Atminah salah satu Nasabah Bank BNI Syariah Kudus dan menggunakan layanan E-Banking yaitu SMS Banking. Dengan menggunakan SMS Banking ia bisa bertransaksi dengan siapapun karena dengan menggunakan HP biasa saja sudah bisa. Tetapi kebutuhannya pada layanan SMS Banking tersebut belum bisa dikatakan terpenuhi karena masih ada fitur yang belum ada, yaitu pembayaran tagihan PDAM. Selain itu biayanya relatif mahal, karena setiap transaksi dan mendapat notifikasi dari bank dibebankan biaya Rp 500,- jadi jika sering melakukan transaksi akan menghabiskan pulsa. Karena ia sangat sibuk maka ia sangat kerepotan jika harus kesana kesini untuk mengurus semua kebutuhan rumah tangganya, ia mengira dengan menggunakan layanan SMS Banking kebutuhannya bisa terpenuhi semua, ternyata masih belum bisa terpenuhi.

e. Luluk Nur Khasanah

Luluk adalah seorang ibu rumah tangga yang berusia 30 tahun. Awalnya ia bertempat tinggal di Magelang, namun sekarang dia mengikuti suaminya untuk bertempat tinggal di Kudus. Dia memiliki 2 anak yang masih kecil dan masih merepotkan. Sehari-hari ia disibukkan dengan urusan rumah tangga yang sedikit melelahkan karena itu merupakan kewajibannya. Luluk juga salah satu nasabah Bank BNI Syariah Kudus, sudah 2 tahun dia menggunakan internet banking dalam memenuhi kebutuhannya. Dia juga membantu suaminya untuk berjualan online dalam menambah penghasilan untuk memenuhi kebutuhannya sehari-hari dengan menggunakan internet banking Bank BNI Syariah. Luluk adalah salah satu ibu rumah tangga yang selalu memperhatikan keluarga terutama anak-anaknya. Luluk mengikuti program kesehatan BPJS dimana dia harus membayar iuran BPJS satu keluarga setiap bulannya. Dia menggunakan layanan internet banking selain untuk transaksi online

ternyata dia juga butuh fitur tersebut pada layanan internet bankingnya. Dia merasa kebutuhannya sudah terpenuhi melalui internet banking, ternyata belum bisa terpenuhi.

2. Data Tentang Implementasi E-Banking Bank Syariah Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah

Perkembangan Teknologi Internet Banking diperkirakan akan mengubah wajah sistem keuangan yang awalnya menempatkan bank sebagai mediator transaksi perdagangan antara pelaku bisnis maupun dengan konsumen perorangan. Seiring dengan globalisasi pemanfaatan teknologi internet dimasa mendatang yang banyak manfaat dan kemudahan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Ibu Rahmatika sebagai Customer Service BNI Syariah Kudus tentang E-Banking mendapatkan hasil bahwa⁶:

“E-Banking atau elektronik banking merupakan salah satu layanan pada Bank BNI Syariah yang terhubung melalui jaringan internet. Elektronik Banking lebih fleksibel dan lebih menghemat waktu tanpa harus datang di Bank langsung dan sistem pelayanannya juga bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja. Pada Layanan E-Banking ini memiliki banyak fitur-fitur agar nasabah bisa memilih mana yang sesuai dengan kebutuhannya, fitur-fitur itu diantaranya seperti Internet Banking, SMS Banking, ATM Banking, Phone Banking, dan Mobile Banking. Disini sudah banyak yang menggunakan E-banking untuk kebutuhan masing-masing . alasan mereka karena lebih praktis untuk digunakan dimana saja dan kapan saja, karena kebanyakan mereka tidak bisa datang langsung ke Bank karena tuntutan pekerjaan yang tidak bisa ditinggalkan dan biasanya itu pengguna Internet Banking”.

Penjelasan dari ibu Rahmatika dapat disimpulkan bahwa Bank BNI Syariah mempunyai layanan E-Banking beserta fitur-fitur yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi sesuai kebutuhannya. Diantaranya layanan dan fitur E-Banking sebagai berikut:

⁶ Berdasarkan Hasil Wawancara, Rahmatika Susian E., Customer Service PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus pada tanggal 11 Juli 2016

1) *ATM (Anjungan Tunai Mandiri)*

Layanan ATM 24 jam yang memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan tunai, pengecekan saldo, transfer antar rekening BNI Syariah, pembayaran tagihan telepon dan listrik, pembelian voucher, pembelian tiket pesawat, pembayaran infaq, zakat dan shadaqoh. Semua nasabah pengguna produk dana sudah difasilitasi dengan ATM dengan berlogo Maestro dan Cirrus di seluruh dunia.

2) *SMS Banking*

Layanan SMS Banking memiliki banyak fitur dan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan, seperti transaksi non keuangan (mengecek saldo rekening tabungan) dan transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan Halo Telkomsel, Flexi dan Speedy serta pembayaran tagihan Hasanah Card.

3) *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan 24 jam dengan menggunakan komputer ataupun android dan terkoneksi dengan jaringan internet. Banyak pilihan menu-menu pada Internet Banking yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi non tunai maupun tunai. Seperti mengecek saldo, melihat mutasi rekening dan mengecek rekening koran, transfer antar rekening BNI Syariah, transfer ke rekening di bank lain melalui fasilitas kliring dan BI-RTGS, pembayaran tagihan telepon dan listrik, pembelian voucher, pembaruan infaq dan shadaqoh.

4) *Phone Banking*

Phone Banking merupakan layanan perbankan 24 jam. Layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah berada untuk memperoleh informasi seperti memperoleh informasi perbankan (info produk-produk BNI Syariah, info nisbah bagi hasil produk-

produk BNI Syariah, lokasi cabang BNI Syariah). tetapi di BNI Syariah Kudus belum terhubung dengan layanan Phone Banking karena belum ada jaringannya.

5) *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan salah satu layanan yang ada pada E-Banking di BNI Syariah. Untuk aktivasi mobile banking bisa langsung download aplikasi di android masing-masing dan bisa langsung daftar sendiri tanpa harus datang ke Customer service.

Seperti pertanyaan yang diajukan penulis tentang seberapa banyak pengguna E-Banking di BNI Syariah cabang Kudus:

“Sudah banyak yang menggunakan layanan E-Banking mbak, diantaranya Internet Banking, SMS Banking, Phone Banking, dan Mobile Banking. Tetapi pada layanan Phone Banking ini belum ada di BNI Syariah Cabang Kudus, karena belum ada jaringan.”⁷

“Kalau menurut Bank sendiri Layanan pada E-Banking beserta fitur- fiturnya sudah lengkap dan optimal dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Banyak nasabah yang sudah memakai layanan E-Banking tersebut seperti Internet Banking, ATM Banking, SMS Banking dan Phone Banking”.⁸

Dari pernyataan ibu Elly dan ibu Rahmatika dapat disimpulkan bahwa, sudah banyak nasabah yang menggunakan layanan E-Banking Bank BNI Syariah. Namun masih ada kekurangannya yaitu belum adanya layanan Phone Banking yang belum beroperasi di Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan penulis kepada Ibu Desy selaku Back Office Head tentang bagaimana penerapan fitur baru pada layanan E-Banking di Bank BNI Syariah cabang Kudus:⁹

“Untuk mengusulkan suatu produk/layanan baru harus mengusulkan di Bank BNI Syariah Pusat dan itupun masih mengajukan di Bank

⁷Berdasarkan Hasil Wawancara, Elly Setyaningsih, *Customer Service Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus pada tanggal 12 Juli 2016

⁸ Berdasarkan Hasil Wawancara, Rahmatika Susian E., *Customer Service* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus pada tanggal 11 Juli 2016

⁹ Berdasarkan Hasil Wawancara, Desy Setyarini, *Back Office Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 22 Juli 2016

BNI Konven Pusat, kemudian diajukan di DSN dan BI. Apakah produk/layanan tersebut layak atau tidak dan dilihat dari segi kebutuhan nasabah itu banyak yang menggunakan atau tidak. Jadi tidak semudah itu untuk menciptakan suatu produk maupun layanan baru. Pernah saya mengajukan suatu penambahan tempat ATM di Hypermart, tapi setelah saya berdiskusi dengan BNI Syariah pusat itu katanya sudah ada penambahan tempat di Pom Bensin dekat Hypermart. Jadi bisa dikatakan untuk menambahkan suatu lokasi itu bisa dilihat dari jarak antar lokasi, dilihat dari tempat yang strategis yang kira-kira rame kalau di Hypermart kan lebih rame di Pom Bensin, dilihat juga keamanannya untuk menempatkan ATM mbak karena kalau ditempat yang ramai kan ada yang mengawasi, ada yang menjaga jadi selalu diperhatikan agar tidak terjadi kecurangan dan pembobolan mesin ATM dan dilihat dari studi kelayakannya juga, apakah outlet ATM tersebut layak atau tidak ditempatkan dilokasi tersebut”.

Berdasarkan pernyataan ibu Desi sangat jelas bahwa untuk mengusulkan suatu produk maupun penambahan outlet mesin ATM sangat dibutuhkan berbagai perencanaan agar tidak terjadi kesalahan dan resiko.

Wawancara yang dilakukan penulis dengan Ibu Rahmatika selaku Customer Service mengenai Implementasi E-Banking Di BNI Syariah:

*“Untuk implementasi E-Banking terhadap kebutuhan nasabah saya kira sudah cukup optimal mbak, hanya saja disini belum ada jaringan untuk layanan Phone Banking”.*¹⁰

3. Data perkembangan E-Banking BNI Syariah Cabang Kudus:

Wawancara yang dilakukan kepada bu Elly selaku Customer Head tentang bagaimana data perkembangan E-Banking semenjak berdirinya BNI Syariah Cabang Kudus sampai sekarang dan apakah ada perubahan atau perkembangan dari fitur-fitur dari layanan E-Banking.

E-Banking merupakan salah satu akses electronic banking yang diberikan BNI Syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Seluruh fasilitas e-banking BNI Syariah menjadi satu dengan teknologi BNI Induk yang selalu bersinergi dari sisi optimalisasi layanan, sehingga

¹⁰ Berdasarkan Hasil Wawancara, Rahmatika Susian E., Customer Service PT Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 11 Juli 2016

seluruh nasabah BNI Syariah mendapatkan fasilitas dan kemudahan dalam akses layanan.

Bank BNI Syariah cabang Kudus mulai beroperasi pada tanggal 03 Agustus 2012 dan mempunyai layanan e-banking, yaitu¹¹:

1. *ATM Banking*

ATM banking merupakan mesin khusus yang digunakan nasabah dalam melakukan berbagai macam transaksi. ATM banking sudah ada sejak berdirinya BNI Syariah yaitu tahun 2010 dan ada di BNI Syariah cabang Kudus tahun 2012 saat pertama beroperasinya BNI Syariah cabang Kudus. Lokasi Outlet ATM BNI di Kudus semakin bertambah yaitu menjadi 21 Outlet ATM. Fitur-fitur dalam layanan ATM banking juga semakin bertambah, yaitu:

- 1) Dengan bertambahnya Universitas yang bekerja sama dalam pembayaran uang kuliah yaitu Universitas Unisula yang baru terdaftar tahun 2015 di BNI Syariah.
- 2) Pembayaran MPN juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan awal tahun 2016.
- 3) Pembayaran BPJS juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan tahun 2016.

2. *SMS Banking*

SMS banking merupakan layanan electronic banking BNI Syariah yang memanfaatkan SMS sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan ini memerlukan proses registrasi dan aktivasi terlebih dahulu melalui ATM BNI Syariah atau kantor cabang terdekat. SMS banking sudah ada sejak pertama berdirinya BNI Syariah yaitu pada tahun 2010 dan ada di BNI Syariah cabang Kudus tahun 2012 saat pertama beroperasinya BNI Syariah cabang Kudus.

¹¹Berdasarkan Hasil Wawancara, Elly Setyaningsih, *Customer Service Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 12 Juli 2016

Untuk fitur-fitur pada layanan SMS banking masih sama saat pertama ditetapkan oleh BNI Induk dan sampai sekarang belum ada penambahan fitur baru. Fitur-fitur SMS banking meliputi:

- 1) Transaksi Non keuangan seperti mengecek saldo rekening, tagihan kartu kredit, tagihan Halo T-sel, tagihan Telkom, ganti pin, fasilitas bantuan.
- 2) Transaksi keuangan seperti transfer antar rekening BNI Syariah atau BNI, pembelian voucher prabayar, pembayaran tagihan kartu Halo dan Telkom (telepon, flexi Classy, speedy), pembayaran tagihan kartu kredit.

3. *Internet Banking*

Internet banking merupakan layanan 24 jam yang terkoneksi dengan jaringan internet. Dengan menggunakan smartphone atau android bisa untuk mudah dalam mendaftarkan layanan internet banking di handphone. Untuk layanan internet banking di BNI Syariah cabang Kudus baru diterapkan atau direalisasikan pada tahun 2014. Untuk fitur-fitur dari layanan internet banking juga bertambah, yaitu:

- 1) Bertambahnya Universitas yang bekerja sama dalam pembayaran uang kuliah melalui internet banking yaitu Universitas Unnisula pada tahun 2015
- 2) Pembayaran listrik untuk wilayah Gorontalo dan Kalimantan Barat baru di implementasikan tahun 2015.

4. *Mobile Banking*

Mobile banking merupakan layanan yang diharuskan untuk mendownload aplikasi mobile banking di android masing-masing nasabah. Mobile banking merupakan layanan baru di BNI Syariah cabang Kudus pada tahun 2015 dan untuk fitur-fiturnya juga mengikuti BNI Induk jadi belum ada penambahan fitur baru.

BNI Mobile Banking mempunyai berbagai kelengkapan fitur, diantaranya:

- 1) Rekening (informasi rekening, transaksi antar bank dan mutasi antar bank).
- 2) Transfer (antar rekening BNI, kliring, RTGS, Online antar bank, dana pensiun, tambah rekening favorit, ubah atau hapus rekening favorit).
- 3) Pembelian (voucher prabayar, top up, agen penerbangan).
- 4) Pembayaran (kartu kredit BNI, kartu kredit bank lain, telepon/seluler, pascabayar, tiket penerbangan, kereta api, TV berlangganan, internet, pinjaman personal, pajak, pembayaran multifinance, Zis & Qurban, biaya pendidikan).

Dari pernyataan ibu Elly dapat disimpulkan bahwa Bank BNI Syariah selalu berkembang dari tahun ke tahun dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menjadikan Bank Syariah yang unggul dalam eksistensi perbankan dalam dunia perbankan yang semakin maju.

D. Pembahasan

1. Analisis Tentang Kebutuhan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus

Dalam menganalisis implementasi E-Banking Bank Syariah dalam merespon kebutuhan nasabah, peneliti terjun langsung sebagai instrumen penelitian. Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti kepada nasabah pengguna layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus beragam kebutuhan nasabah dalam menanggapi layanan E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus.

Memahami kebutuhan nasabah dalam menanggapi layanan E-Banking, melalui wawancara peneliti mendapatkan jawaban serta alasan keterangan nasabah dalam menanggapi kebutuhan menggunakan layanan E-Banking. Tanggapan dari nasabah mengatakan bahwa layanan E-

Banking BNI Syariah sudah optimal namun masih ada fitur-fitur yang mereka butuhkan belum ada. Seperti pemaparan Luluk Nur Khasanah salah satu nasabah Bank BNI Syariah Cabang Kudus:

“Kalau menurut saya fitur-fiturnya kurang lengkap mbak. Selain saya butuh transaksi transfer, saya juga butuh adanya fitur pembayaran BPJS mbak. Karena yang saya ketahui itu belum ada fitur tersebut. Saya butuh fitur itu untuk angsuran setiap bulannya mbak. Agar saya tidak repot lagi, saya kira dengan memakai Interenet Banking itu fitur-fitur yang saya butuhkan sudah terpenuhi semuanya, ternyata masih kurang.”¹²

Dari pemaparan diatas sangat jelas bahwa meskipun kelengkapan pada menu E-Banking yang diberikan Bank kepada nasabah, ternyata masih ada fitur yang belum ada pada layanan E-Banking Bank BNI Syariah tersebut.

Masing-masing nasabah mempunyai kebutuhan yang berbeda-beda dalam kehidupannya sehari-hari. Begitu pula pada layanan e-banking yang sangat dibutuhkan nasabah untuk proses bertransaksi.

Menurut teori Maslow, Kebutuhan Rasa Aman Merupakan kebutuhan perlindungan bagi fisik manusia.¹³ Dari teori tersebut dapat diperkuat dari wawancara Laela yaitu salah satu nasabah Bank BNI Syariah cabang Kudus yang mengungkapkan bahwa:¹⁴

“Saya merasa lebih aman jika menyimpan uang saya di bank terutama di ATM dari pada disimpan di rumah atau di dompet yang akan menimbulkan resiko lebih besar terhadap pencurian”.

Dari pemaparan diatas sangatlah jelas bahwa, keamanan nasabah dalam menyimpan uangnya sangat diutamakan. Dengan berkembangnya teknologi perbankan yang semakin canggih, kini nasabah memilih menyimpan uangnya di Bank maupun di layanan jasa Bank seperti E-Banking.

¹² Berdasarkan Hasil Wawancara, Luluk Nur Khasanah, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 21 Juli 2016

¹³ Ekawati Rahayu Ningsih, *Perilaku Konsumen Pengembangan Konsep dan Praktek Dalam Pemasaran*, Kudus: Nora media Enterprise, 2010, hlm. 33

¹⁴ Berdasarkan Hasil Wawancara, Laela Musyarofah, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 15 Juli 2016

Kebutuhan yang dirasakan nasabah berdasarkan manfaat dari layanan e-banking tersebut, yaitu nasabah terdorong dalam menggunakan layanan jasa E-Banking karena adanya manfaat dari fitur-fitur yang ada dalam layanan e-banking. Kedua, kebutuhan hanya untuk mengikuti perkembangan jaman sekarang yang semakin maju.

Apabila nasabah membutuhkan lebih banyak akan suatu fitur dalam layanan jasa e-banking, maka akan mengakibatkan kenaikan permintaan suatu layanan e-banking karena faktor kebutuhan nasabah yang berbeda-beda.

Seperti firman Allah dalam surat Al-A'raf ayat 31:

﴿يَبْنَى ءآءَمَ خُذُوا زِينَتَكُمْ عِنْدَ كُلِّ مَسْجِدٍ وَكُلُوا وَاشْرَبُوا وَلَا تُسْرِفُوا ۚ إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾

Artinya : *“Makan dan minumlah, dan jangan berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berlebih-lebihan”*¹⁵

Ajaran Islam tidak melarang manusia untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, selama itu menjadikan martabat manusia meningkat, namun manusia diperintahkan yang halal dan baik saja secara wajar dan tidak berlebihan.

2. Analisis Tentang Implementasi E-Banking Bank BNI Syariah Cabang Kudus Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah

Sistem layanan yang diselenggarakan PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kudus sebagai bagian dari penyelenggaraan sistem layanan perbankan yang terintegrasi dengan teknologi informasi modern sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Sistem layanan nasabah yang diterapkan pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kudus sudah memenuhi kriteria sistem layanan nasabah yang

¹⁵ Al-Qur'an Surat Al-A'raf Ayat 31, Al-Qur'an dan Terjemahannya, Hilal, Bandung, 2010, hlm. 154

baik karena sudah sesuai dengan standar layanan nasabah yang ditentukan dalam regulasi yang dikeluarkan pemerintah.¹⁶

Proses implementasi sistem layanan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah(Persero) Kantor Cabang Kudus tidak lepas dari masalah dan kendala teknis. Implementasi sistem layanan nasabah yang melibatkan pihak pegawai dan jajaran manajemen PT. Bank BNI Syariah khususnya PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kudus menuntut adanya kerjasama tim, penyatuan pandangan mekanisme kerja dan integritas serta profesionalisme kerja dari seluruh elemen pegawai dan manajemen tersebut. Apabila salah satu saja dari aspek tersebut belum mampu dicapai oleh elemen tim pelaksana sistem layanan nasabah tersebut maka masalah dan kendala teknis akan muncul saat pelaksanaan sistem layanan nasabah tersebut.

Mekanisme dan prosedur pelaksanaan sistem layanan nasabah yang diatur dalam *Standard Operating Procedure* (SOP) PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kudus menunjukkan bahwa sistem layanan nasabah yang diselenggarakan tersebut melekat sebagai prinsip kerja operasional utama yang menjadi *core business* perbankan syariah yang menyediakan kemudahan dan fasilitas bagi nasabah dalam menikmati produk dan jasa yang ditawarkan Bank Syariah. Hal ini juga menunjukkan bahwa sistem layanan nasabah bukan hanya dijadikan sebagai *tools* (alat) untuk melaksanakan fungsi dan peranan Bank Syariah sebagai institusi jasa keuangan yang bertindak sebagai *intermediary institution* bagi masyarakat saja, melainkan menjadi budaya kerja yang membentuk karakter pegawai dan jajaran manajemen PT. Bank BNI Syariah(Persero) Kantor Cabang Kudus.¹⁷

¹⁶Berdasarkan Hasil Wawancara, Elly Setyaningsih, *Customer Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 12 Juli 2016

¹⁷Berdasarkan Hasil Wawancara, Desy Setyarini, *Back Office Head* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 22 Juli 2016

a. Outlet ATM

Sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja. Upaya untuk melaksanakan mengoptimalkan pelayanan yang prima di lembaga perbankan yaitu dengan mendirikan ATM-ATM pada tempat-tempat yang strategis. Dimana tujuan didirikannya ATM tersebut yaitu untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan, dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah.¹⁸

Dari hasil penelitian tempat yang strategis seharusnya dapat menarik nasabah dengan mudah melihat keberadaan Bank BNI Syariah yang berada di pusat Kota Kudus dengan ini konsep tempat sudah terpenuhi, akan tetapi ada faktor lain yang menghambat perkembangan jumlah nasabah di Bank BNI Syariah, diantaranya adalah kurangnya pengembangan cabang Bank BNI Syariah dan pengembangan outlet ATM ke desa-desa sehingga masyarakat berfikir ulang untuk menjadi nasabah Bank BNI Syariah. seperti pemaparan Tia berikut ini:¹⁹

“saya menggunakan ATM BNI Syariah selain lengkap menu pada ATM BNI ternyata biayanya juga murah. Tetapi yang saya sayangkan disini pada lokasi ATM BNI masih minim dan jaraknya terlalu jauh.”

Dari pemaparan diatas sangatlah jelas bahwa nasabah akan berfikir ulang untuk datang di Bank BNI Syariah maupun melakukan transaksi melalui mesin ATM. Melihat Bank BNI Syariah hanya ada di pusat kota dan jarak lokasi ATM jauh, ternyata ini menjadi salah satu faktor yang membuat masyarakat pedesaan kurang mengenal Bank BNI Syariah, dari situ pertumbuhan nasabah menjadi minim.

¹⁸ Tami Rusli, *Perlindungan Hukum (Nasabah) Electronic Banking Anjungan Tunai Mandiri (ATM)*, *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol. 5, No. 2, Juni 2010

¹⁹ Berdasarkan Hasil Wawancara, Tia Yulia, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 15 Juli 2016

Seharusnya bank syariah sudah terkenal dan mempunyai banyak nasabah melihat keberadaannya yang sangat strategis.

Ketersediaan mesin ATM merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan kinerja layanan nasabah pada PT. Bank BNI Syariah (Persero) Kantor Cabang Kudus. Tujuan didirikannya mesin ATM tersebut yaitu untuk memudahkan nasabah dalam rangka menarik atau menyetor dana secara tunai, melakukan pemindahbukuan, dan memperoleh informasi mengenai saldo rekening nasabah.

Adapun usaha yang sudah dilakukan oleh PT. Bank BNI yang sudah berhasil memiliki outlet ATM di Kudus 21 mesin ATM. Seperti pemaparan Ibu Desy selaku Back Office Head bahwa:²⁰

“Untuk penambahan outlet ATM, Bank memperhitungkan dulu anggarannya, melihat jarak antar outlet ATM dari kantor cabang, mengusulkan di BNI Syariah Pusat dan meminta perijinan dari DSN dan BI sama halnya dengan adanya fitur baru harus ada perijinan dulu dilihat berapa besar fitur tersebut dibutuhkan oleh nasabah”.

Dari pemaparan ibu Desy sangatlah jelas bahwa usaha Bank BNI Syariah cabang Kudus dalam merespon kebutuhan nasabah sudah dilakukan dengan baik namun untuk menjalankan semua rencana kegiatan itu tidak mudah karena harus mendapatkan persetujuan dari pusat.

b. Layanan yang bervariasi

Dalam memenuhi kebutuhan nasabah, Bank BNI Syariah sudah memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Seperti pemaparan ibu Elly dalam usaha Bank terhadap kebutuhan nasabah perkembangan produk layanan jasa E-Banking, yaitu dengan bertambahnya Universitas yang bekerja sama dalam pembayaran uang kuliah yaitu Universitas Unisula yang baru terdaftar tahun 2015 di BNI Syariah,

²⁰ Berdasarkan Hasil Wawancara, Desy Setyarini, Back Office Head PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 22 Juli 2016

pembayaran MPN juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan awal tahun 2016, pembayaran BPJS juga merupakan fitur baru dalam ATM banking yang diterapkan tahun 2016, bertambahnya Universitas yang bekerja sama dalam pembayaran uang kuliah melalui internet banking yaitu Universitas Unnisula pada tahun 2015, pembayaran listrik untuk wilayah Gorontalo dan Kalimantan Barat baru di implementasikan tahun 2015.

Dari pernyataan tersebut dapat dianalisis bahwa Bank BNI Syariah sudah memberikan yang terbaik bagi masyarakat, seperti yang sudah di implementasikan ditahun 2015 dan 2016 pada layanan E-Banking, namun disisi lain masih ada kebutuhan nasabah yang belum terpenuhi seperti pemaparan ibu Zulaika²¹:

“Saya menggunakan layanan Mobile Banking di Bank BNI Syariah dengan tujuan untuk kebutuhan saya dalam bertransaksi mbak. Tetapi setelah saya cek, ternyata belum ada fitur yang saya inginkan yaitu seperti isi ulang pulsa listrik”.

Seperti pemaparan tersebut sangatlah jelas bahwa masih ada kekurangan dalam layanan E-Banking Bank BNI Syariah. Dari kekurangan tersebut Bank selalu berusaha dalam merespon kebutuhan nasabahnya, seperti pemaparan ibu Elly bahwa usaha Bank dalam merespon kebutuhan nasabah yaitu:

- 1) Menampung aspirasi dari masyarakat
- 2) Dari aspirasi masyarakat tersebut Bank akan melakukan beberapa strategi atau perencanaan seperti pengujian fitur baru apakah fitur tersebut banyak diminati masyarakat dan apakah fitur tersebut layak untuk di implementasikan atau tidak.

c. Biaya SMS Banking

SMS banking merupakan layanan elektronik banking yang memanfaatkan SMS Sebagai sarana untuk melakukan transaksi perbankan. Layanan ini memerlukan proses registrasi dan aktivasi

²¹ Berdasarkan Hasil Wawancara, Zulaika, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 19 Juli 2016

terlebih dahulu melalui ATM BNI kantor cabang terdekat. Pendaftaran ini diperlukan untuk memperoleh *acces code* dalam bentuk PIN (*Personal Identification Number*) yang merupakan kode rahasia untuk melakukan sejumlah transaksi.

Kebutuhan nasabah terhadap layanan SMS Banking ini benar-benar penting karena digunakan untuk mengecek saldo rekening, pembelian voucher dan pembayaran tagihan.

Mohammad Ridwad (2010) menyatakan bahwa SMS Banking memiliki tiga fungsi dalam melakukan transaksi keuangan, yaitu:

- 1) Menyimpan nilai kedalam akun yang dapat diakses melalui telepon genggam.
- 2) Melakukan konversi uang masuk dan keluar pada pemilik akun.
- 3) Melakukan transfer antar akun.

Dari fungsi tersebut dapat dianalisis bahwa SMS Banking Bank BNI Syariah memiliki fungsi yang sama yaitu dengan adanya menu yang sudah diterapkan seperti transfer antar bank maupun bank lain, pembayaran tagihan, informasi saldo. Namun selain itu masih ada salah satu fitur yang dianggap menjadi kebutuhan nasabah belum terpenuhi yaitu belum adanya fitur pembayaran tagihan air PDAM. Seperti wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Atminah yang mengungkapkan bahwa:²²

“saya masih butuh adanya fitur pembayaran tagihan air PDAM. Jadi bisa dikatakan kebutuhan saya belum terpenuhi”.

SMS Banking juga memiliki kelebihan, yaitu bisa transaksi tanpa menggunakan jaringan internet hanya mengirim SMS jika ingin melakukan transaksi, transaksi keuangan menggunakan SMS Banking lebih terjaga karena data-data bisa dengan mudah dihapus. Selain itu SMS Banking juga memiliki kekurangan, seperti kurang fleksibel akibat terbatasnya pengelolaan transaksi keuangan sehingga

²² Berdasarkan Hasil Wawancara, Atminah, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 20 Juli 2016

tidak bisa melakukan transaksi keuangan yang banyak dalam satu waktu sekaligus relatif sedikit lebih mahal karena setiap per transaksi dan setiap ada notifikasi dari bank dikenakan tarif Rp 500,-.

Dari hasil penelitian yang didapat oleh peneliti tentang biaya E-Banking Bank BNI Syariah cabang Kudus bahwa semua biaya sudah ditetapkan oleh Bank BNI Syariah Pusat yang artinya semua cabang tinggal menjalankan apa yang sudah diterapkan. Seperti biaya SMS Banking yang dibebankan Rp 500,- per transaksi dan setiap mendapat laporan dari pihak Bank. Seperti pemaparan ibu Elly selaku Customer Service Head bahwa:²³

“Biaya E-Banking yang ditetapkan oleh Bank BNI Syariah sangat murah dibandingkan dengan biaya yang ditetapkan oleh bank lain, karena Bank BNI Syariah selalu memberikan yang terbaik untuk nasabah termasuk soal biaya”.

d. Laporan/resi

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat peneliti bahwa kendala yang paling sering dialami oleh nasabah adalah tidak adanya print out laporan/ resi saat melakukan penarikan tunai di ATM BNI. Seperti pemaparan Laela bahwa:²⁴

“Waktu saya mau melakukan transaksi transfer dan tarik tunai di ATM BNI di dekat pom bensin desa Babalan itu tidak ada laporan tanda bukti bahwa saya sudah melakukan transfer, padahal saya sangat butuh itu mbak untuk tanda bukti kepada teman saya. Saya tidak tau kenapa terjadi seperti itu, apa mungkin mesinnya rusak atau bagaimana”.

Dari pemaparan laela dapat disimpulkan bahwa mesin pada ATM masih sering mengalami eror. Seperti tidak adanya laporan/resi sebagai tanda bukti transaksi.

²³ Berdasarkan Hasil Wawancara, Elly Setyaningsih, Customer Service Head PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 12 Juli 2016

²⁴ Berdasarkan Hasil Wawancara, Laela Musyarofah, Nasabah PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 18 Juli 2016

Dari pemaparan tersebut juga dijelaskan oleh ibu Rahmatika yaitu salah satu customer service Bank BNI Syariah cabang Kudus bahwa:²⁵

“Hal yang sering dikeluhkan nasabah biasanya pada jaringan internet banking dan pada mesin ATM biasanya terjadi eror, tetapi kalau prin out laporan atau resi pasti ada, karena pada mesin ATM selalu ada pertanyaan apakah anda ingin cetak receipt? Ada pilihan Ya dan Tidak, karena semua itu untuk menjaga keamanan data nasabah”.

Dari pernyataan ibu Rahmatika dapat disimpulkan bahwa pada mesin ATM selalu ada laporan tanda bukti transfer dengan adanya pertanyaan laporan tanda bukti pada mesin ATM Ya atau Tidak karena semua itu demi keamanan nasabah yang dilakukan pihak bank.

Dalam menanggapi berbagai keluhan nasabah, Bank berusaha untuk memberikan yang terbaik untuk kenyamanan bagi nasabahnya dalam bertransaksi dengan cara:

- 1) Menerima keluhan nasabah melalui Customer Service Bank BNI Syariah
- 2) Selalu memperbaiki kendala-kendala yang rusak seperti pada mesin ATM dan selalu memperbaiki jaringan pada layanan E-Banking.

²⁵ Berdasarkan Hasil Wawancara, Rahmatika Susian E., *Customer Service* PT. Bank BNI Syariah Cabang Kudus, tanggal 20 Juli 2016