

BAB III

OBJEK PENELITIAN

A. Profil Bank BNI Syariah KCP Jepara

Nama Lembaga : PT. Bank BNI Syariah KCP Jepara

Situs Web : <http://bnis.co.id> dan www.bnisyariah.co.id

Jenis Usaha : Anak Perusahaan BUMN

Alamat : JL. Pemuda No.3c, Potroyudan XI,
Potroyudan, Kec. Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah 59412.

Telepon : (0291) 591532

Email : bnisyariahjepara@gmail.com

B. Sejarah Bank BNI Syariah KCP Jepara

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara Republik Indonesia, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki

67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif.

Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “*value*” pada setiap karyanya.

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus. Hal ini sesuai dengan UU No. 10 Tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah, diawali dengan pembentukan Tim Bank Syariah di Tahun 1999, Bank Indonesia

kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah BNI. Pada tanggal 29 april 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS). Setelah itu BNI Syariah menerapkan strategi pengembangan jaringan cabang, syariah sebagai berikut :

1. Tepatnya pada tanggal 29 April 2000 BNI Syariah membuka 5 kantor cabang syariah sekaligus di kota-kota potensial, yakni: Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin.
2. Tahun 2001 BNI Syariah kembali membuka 5 kantor cabang syariah yang difokuskan ke kota-kota besar di Indonesia, yakni : Jakarta (2 cabang), Bandung, Makassar, dan Padang.
3. Seiring dengan perkembangan bisnis dan banyaknya permintaan masyarakat untuk layanan perbankan syariah, tahun 2002 lalu BNI Syariah membuka dua kantor cabang syariah baru di Medan dan Palembang.
4. Di awal tahun 2003, dengan pertimbangan load bisnis yang semakin meningkat sehingga untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, BNI Syariah melakukan relokasi kantor cabang syariah dari Jepara ke Semarang. Sedangkan untuk melayani masyarakat kota Jepara, BNI Syariah membuka Kantor Cabang Cabang Pembantu Syariah Jepara.
5. Pada bulan Agustus dan September 2004, BNI Syariah membuka layanan BNI Syariah Prima di Jakarta dan Surabaya. Layanan ini diperuntukkan untuk

individu yang membutuhkan layanan perbankan yang lebih personal dalam suasana yang nyaman.

Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 kantor Cabang dan 31 kantor Cabang pembantu. Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office chenneling*) dengan kurang lebih 1746 *outlet* di seluruh Indonesia. Dalam operasionalnya BNI Syariah tetap memperhatikan aspek syariah, karena semua produk BNI Syariah telah melalui proses pengujian Dwean Pengawas Syariah (DPS) sehingga telah memenuhi aturan syariah.

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

Desember 2019. BNI Syariah memiliki 3 kantor wilayah dengan cabang BNI Syariah mencapai 68 kantor Cabang. 218 Kantor Cabang Pembantu. 13 Kantor Kas, 23 Mobil Layanan Gerak dan 58 Payment Point.²⁵

C. Visi dan Misi

1. Visi

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

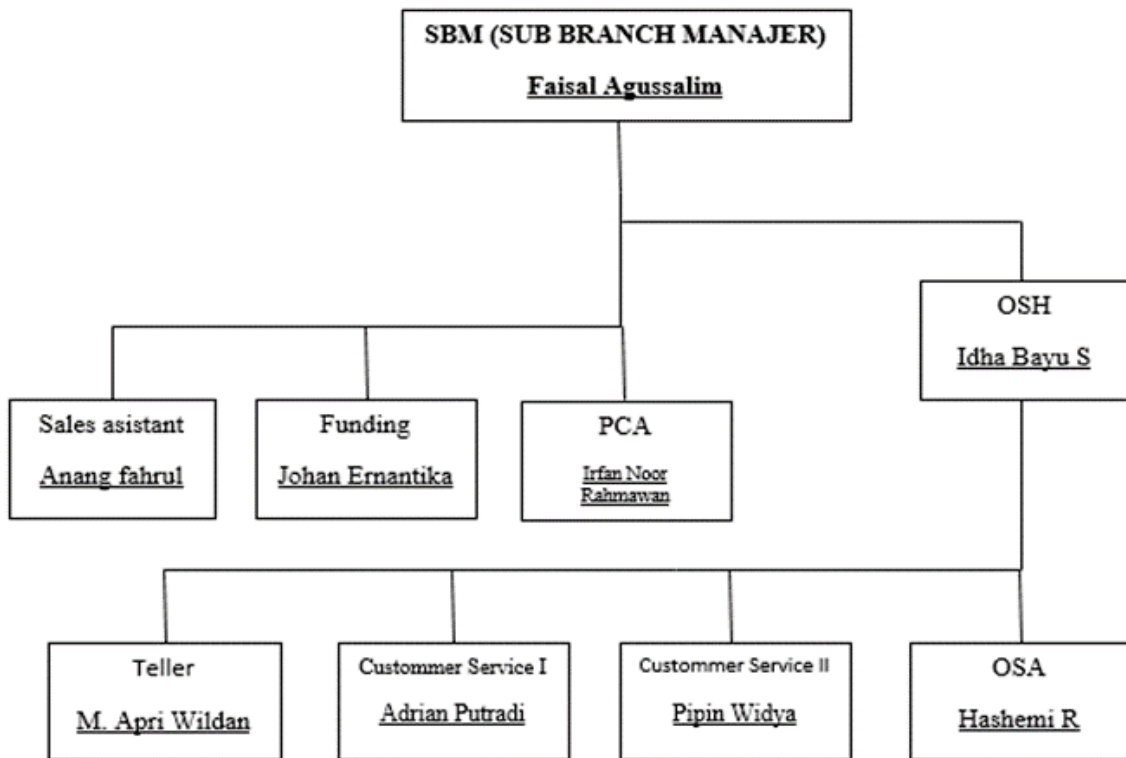
2. Misi

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

²⁵ www.bnisyariah.co.id

D. Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas

Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Jepara



Sumber : Bank BNI Syariah KCP Jepara

Berdasarkan gambar di atas dijelaskan bahwa setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing, berikut ini adalah diskripsi tugas dari setiap jabatan yang berkaitan dengan pembiayaan :

1. *SUB BRANCH MANAJER* (SBM)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Merencanakan dan memonitor implementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian profitabilitas cabang.
 - 1) Melakukan inisiasi bisnis dilingkungan outlet bersama petugas *sales* dalam rangka pencapaian target bisnis *outlet*.
 - 2) Mendistribusikan target *sales* dan mengarahkan pelaksanaan strategi ekspansi penjualan seluruh produk yang dijual di outlet cabang pembantu.
 - 3) Memimpin rapat rutin dengan petugas *sales* untuk menetapkan target pasar pembiayaan dan dana dilingkup cabang pembantu.
 - 4) Mendampingi petugas *sales* untuk melaksanakan penjualan seluruh produk, jika diperlukan.
- b. Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
 - 1) Memonitor pemrosesan pembiayaan konsumen, proses taksasi, pelepasan jaminan, pelunasan sebelum jatuh tempo sesuai kewenangan dan ketentuan yang berlaku.
 - 2) Melaksanakan akad pembiayaan produk mikro bersama *micro financing risk officer* (sesuai kewenangan dan ketentuan).
 - 3) Mengendalikan seluruh proses administrasi pembiayaan mikro dan konsumen (termasuk keputusan pencairan, pelaksanaan pencairan pembiayaan, penyimpanan dokumen, pembukaan dan aktivitas operasional lainnya) berjalan sesuai ketentuan yang berlaku dan tingkat risiko yang termitigasi.

- 4) Mengendalikan proses koordinasi teknis dengan unit *financing support divisi Officer Development Program* (OPD) terkait proses pencairan pembiayaan mikro.
 - 5) Mengendalikan pemenuhan standar layanan cabang termasuk layanan *pick up service* ke nasabah.
- c. Merencanakan dan memonitor implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional.
- 1) Memonitor pencapaian penagihan nasabah pembiayaan konsumen golongan 1 dan 2.
 - 2) Berkoordinasi dengan unit kerja *Remidial and Recovery* (RR) untuk memastikan strategi implementasi penyelamatan pembiayaan konsumen golongan 3-5.
 - 3) Memonitor pencapaian penagihan nasabah pembiayaan mikro golongan kolektibilitas 1.

Kewenangan :

- a) Memutus pembiayaan atas produk atau segmen yang telah ditentukan.
- b) Membuat otorisasi voucher pembukuan cabang sesuai kewenangan.

2. *FUNDING SALES*

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan pembinaan hubungan bisnis untuk mendukung *cross up selling* produk-produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah *existing*.

- b. Melakukan kunjungan dan komunikasi rutin kepada nasabah *existing*
- c. Melakukan identifikasi kebutuhan dan keluhan nasabah mengenai pelayanan Bank BNI Syariah
- d. Melakukan pembinaan hubungan, dan koordinasi atas aktivitas pemasaran dana oleh *Sharia Channelling Offices (SCO)* dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis cabang BNI Syariah.
- e. Melakukan penyelesaian permasalahan yang terjadi terhadap layanan produk syariah di *Sharia Channelling Offices (SCO)* yang berhubungan dengan layanan nasabah.

3. CONSUMER SALES

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan aktivitas penjualan produk pembiayaan konsumen untuk mendukung pencapaian target ekspansi konsumen.
- b. Melakukan aktivitas promosi dan penjualan *hasanah card* untuk mendukung pencapaian target kartu pembiayaan.
- c. Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan kartu untuk memastikan kapasitas dan kualitas pembiayaan kartu.
- d. Melakukan *cross/ up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.

4. PROCESSING AND COLLECTION ASSISTANT (PCA)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Memproses pembiayaan konsumtif melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*) dan melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen dalam rangka menjaga kualitas pembiayaan.
- b. Menerima aplikasi permohonan pembiayaan calon nasabah yang dikirimkan oleh *sales unit*
- c. Melakukan pemeriksaan kelengkapan aplikasi permohonan pembiayaan konsumen
- d. Melakukan verifikasi pengisian kebenaran data yang ada pada sistem dengan aplikasi permohonan pembiayaan dan data penunjang
 - 1) Data diri nasabah
 - 2) Data pokok nasabah
 - 3) Penghasilan
 - 4) Data jaminan nasabah termasuk hasil penilaian jaminan
 - 5) Data pekerjaan atau usaha nasabah dan pihak ketiga usaha tertentu
- e. Melakukan telepon langsung ke nasabah, pasangan, kantor atau usaha nasabah, dan pihak ketiga selaku keluarga tidak serumah dengan nasabah serta pihak ketiga usaha nasabah
- f. Melakukan survey kunjungan (bila diperlukan)

5. OPERATIONAL SERVICE HEAD (OSH)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Memonitor seluruh aktivitas layanan di cabang pembantu terkait transaksi keuangan dan non keuangan, pengenalan produk, pembukaan rekening, penyelesaian komplain dan lain-lain dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.
- b. Memantau pelaksanaan penjualan seluruh produk BNI Syariah kepada nasabah *walk in dan cross/up selling* kepada nasabah dana *existing* di cabang pembantu dalam rangka mendukung tercapainya target bisnis.
- c. Mengendalikan pemantauan secara berkala posisi kas serta melaporkan kepada sentra kas terkait posisi kas di cabang pembantu dalam rangka pemenuhan kebutuhan kas dicabang pembantu.
- d. Memantau proses permohonan produk pembiayaan lainnya seperti murabahah emas dan *cash collateral financing* sesuai dengan strategi pencapaian bisnis cabang.
- e. Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan surat keputusan pembiayaan untuk memastikan kesesuaian antara surat keputusan pembiayaan dengan keputusan dan persyaratan pembiayaan.
- f. Mengendalikan dan memonitor proses penyelenggaraan akad pembiayaan, dokumen pengikatan agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- g. Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan seluruh kelengkapan dokumen serta memonitor pelaksanaan pembukaan rekening untuk pencairan pembiayaan,

pendebetan angsuran, dan pelunasan dalam rangka mendukung pencapaian bisnis dengan prinsip kehati-hatian.

- h. Memonitor proses *maintenance* rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening *eksisting*.
- i. Mengendalikan dan memonitor penyimpanan dan penginputan database serta pemeliharaan seluruh dokumen pembiayaan administrasi dan untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- j. Mengendalikan dan memonitor penyusunan laporan (manual maupun sistem) terkait aktivitas administrasi pembiayaan untuk memastikan laporan selesai akurat dan tepat waktu.

Wewenang :

- 1) Melakukan *otorisasi* pencairan sesuai dengan batas kewenangannya
- 2) Berwenang terhadap pekerjaan-pekerjaan operasional yang tertuang pada peraturan pemerintah (PP) Limit dan kewenangan cabang pembantu yang berlaku
- 3) Memberi rekomendasi terkait proses operasional pencairan pembiayaan yang akan diputus oleh operational manager sesuai dengan kebijakan yang berlaku
- 4) Berwenang terhadap pekerjaan-pekerjaan operasional yang tertuang pada Peraturan Pemerintah (PP) Limit dan kewenangan cabang pembantu yang berlaku

- 5) Mengendalikan dan memonitor proses pembuatan *Letter Of Credit* (LC) dan Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN)
- 6) Memberikan paraf terhadap transaksi pembayaran sesuai dengan batas kewenangannya.

6. OPERATIONAL SUPPORT ASISTANT (OSA)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan pemeriksaan surat keputusan pembiayaan (SKP) untuk memastikan kesesuaian surat keputusan pembiayaan dengan keputusan dan persyaratan pembiayaan.
 - 1) Mencetak surat keputusan pembiayaan (SKP) yang telah disusun oleh unit bisnis
 - 2) Melakukan *cheklist* dokumen legal paralel dengan pencetakan surat keputusan pembiayaan
 - 3) Mengonfirmasi ke unit bisnis apabila ditemukan :
 - a) Keputusan pembiayaan yang belum jelas atau multitafsir
 - b) Keputusan pembiayaan yang tidak dapat dijelaskan sesuai ketentuan internal atau ketentuan hukum pengikatan
 - c) Dokumen pembiayaan yang tidak sesuai dengan surat keputusan pembiayaan

- b. Melakukan proses penyelenggaraan akad pembiayaan dokumen pengikatan agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- 1) Menyiapkan akad pembiayaan dan pengikatan master rekening pembiayaan
 - 2) Mengecek kelengkapan dokumen akad dan dokumen lainnya yang harus disiapkan oleh bank dan nasabah di proses notaris
 - 3) Melakukan koordinasi terkait pihak-pihak yang berwenang untuk menandatangani akad dan pengikatan serta dokumen yang harus dibawa nasabah
 - 4) Melakukan penyelesaian proses pengikatan agunan yang melibatkan pihak ketiga
 - 5) Menyusun surat pemberitahuan dan teguran notaris terkait pending pengikatan
- c. Melakukan proses *maintenance* rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening *existing* berdasarkan dari data unit bisnis.
- 1) Memantau proses pendebitan angsuran dan melakukan *maintenance* bagi hasil secara manual
 - 2) Melaksanakan proses pelunasan (sesuai jadwal, sebagian atau sebelum jatuh tempo)
 - 3) Mengupdate proses perubahan data atau pembukaan rekening pembiayaan untuk kepentingan *rescheduling, reconditioning /restructuring*

- 4) Melakukan *maintenance* rekening pembiayaan yang telah jatuh tempo dan harus dilakukan manual
 - 5) Melakukan *maintenance* rekening, terkait *cleansing* data
- d. Melakukan penyimpanan dan penginputan database serta pemeliharaan seluruh dokumen pembiayaan administrasi untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 1) Melakukan proses penyimpanan dokumen pembiayaan yang telah diputus dan pengikatan yang telah selesai masing-masing nasabah, dan mencatatnya pada sistem *Electronic Financing Origination* (EFO) dan sistem yang dibuat oleh Kantor Cabang Pembantu (KCP)
 - 2) Mencatat lalu lintas pinjam-meminjam dokumen terkait pembiayaan dan melaporkan ke unit bisnis
 - 3) Memeriksa polis jatuh tempo untuk diperbaharui sesuai kepentingan dan persyaratan pembiayaan
- a. Melakukan pemeliharaan asuransi agunan (jatuh tempo dan pembayaran)

7. CUSTOMMER SERVICE (CS)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Melayani kebutuhan nasabah terkait pengenalan produk, pembukaan rekening, penyelesaian komplain dll dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah, diantaranya :

- 1) Memberikan layanan informasi mengenai produk dana atau jasa pada Bank BNI Syariah termasuk fitur, keuntungan, resiko, dan ketentuannya
- 2) Menyelesaikan dan menanggapi pengaduan nasabah terkait produk dana atau jasa beserta transaksinya yang datang ke *customer service* (CS) serta melaporkan dan memantau penyelesaian ke unit pengelola
- 3) Memonitor proses input *register* dan review secara berkala atas

8. ASISTANT PELAYANAN UANG TUNAI (TELLER)

Tugas Dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan pencairan dana pembiayaan sesuai dengan ketentuan yang ada pada Surat Keputusan Pembiayaan (SKP)
- b. Melakukan verifikasi dan validasi slip transaksi
- c. Meminta persetujuan pejabat yang berwenang atas jumlah pembayaran diatas batas kewenangannya
- d. Menjalankan setiap transaksi sesuai dengan standar layanan BNI Syariah
- e. Memastikan akurasi setiap transaksi
- f. Menyelesaikan keluhan nasabah dengan sopan, cepat dan efektif
- g. Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa atau transaksi yang di kelola oleh kantor pusat atau pihak ketiga lainnya.

E. Produk-produk Bank BNI Syariah KCP Jepara

Bank BNI Syariah menawarkan berbagai produk menarik kepada masyarakat. Produk ini terbagi menjadi dua, yakni produk simpanan/dana dan juga produk

pembiayaan. Produk simpanan BNI IB Hasanah, BNI Bisnis IB Hasanah, BNI Baitullah IB Hasanah, BNI Tunas IB Hasanah, BNI Prima IB Hasanah, BNI Tapanas IB Hasanah, BNI Simpel IB Hasanah. Sedangkan produk pembiayaan meliputi Pembiayaan Produktif dan Konsumtif. Pembiayaan produktif terdiri dari KUR Mikro IB Hasanah dan KUR Kecil IB Hasanah. Sedangkan pembiayaan konsumtif terdiri dari Griya IB Hasanah, Multiguna IB Hasanah, OTO IB Hasanah, CCF (*Cash Collateral Financing*) IB Hasanah, dan Fleksi Umroh IB Hasanah. Pada penelitian ini penulis membahas tentang pembiayaan konsumtif yaitu jenis pembiayaan Griya IB Hasanah.

1. BNI Griya IB Hasanah

Griya IB Hasanah adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada calon nasabah atau anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah inden, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan pengembalian masing-masing calon nasabah.

Keunggulan :

- a. Proses lebih cepat dengan persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah
- b. Maksimum pembiayaan Rp 25 Milyar

- c. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun atau 20 tahun (untuk nasabah *fix income*)
- d. Harga bersaing
- e. Uang muka ringan
- f. Angsuran tetap sampai dengan lunas
- g. Bebas biaya *provisi* dan *appraisal*
- h. Bebas biaya administrasi (khusus akad *murabahah*) dan tanpa denda
- i. Pembayaran angsuran melalui debit rekening secara otomatis atau dapat dilakukan di seluruh kantor cabang BNI Syariah maupun BNI Konvensional

Persyaratan :

- (1) Warga Negara Indonesia
- (2) Usia minimal 21 tahun dan maksimal sampai dengan saat pensiun pembiayaan harus lunas
- (3) Berpenghasilan tetap dan masa kerja minimal 2 tahun
- (4) Mengisi formulir dan melengkapi dokumen yang dibutuhkan

Akad : *Murabahah, musyarakah Mutanaqisah*.²⁶

²⁶ Brosur Bank BNI Syariah, Produk Pembiayaan Konsumtif