

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya BNI Syariah Pekanbaru

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Lahirnya Undang-Undang No. 10 tahun 1998, tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan, pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-Undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah. Kebutuhan masyarakat muslim Indonesia akan adanya bank yang beroperasi sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip ekonomi Islam (*Islamic economic system*), secara yuridis baru mulai diatur dalam Undang-Undang No. 7 tahun 1992 tentang perbankan. Dalam UU tersebut eksistensi bank Islam atau perbankan syariah belum dinyatakan secara eksplisit, melainkan baru disebutkan dengan menggunakan istilah “Bank Berdasarkan Prinsip Bagi Hasil”. Pasal 6 maupun pasal 13 UU tersebut yang menyatakan adanya bank

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berdasarkan prinsip bagi hasil terkesan hanya berupa sisipan, belum begitu tampak adanya kesungguhan untuk mengatur beroperasinya bank islam di Indonesia. Apa yang dimaksud dengan istilah “prinsip bagi hasil” itu sendiri, apa pula landasan Hukum operasionalnya dan kegiatan usaha apa saja yang dapat dioperasikan dan diimplementasikan oleh bank tersebut, sama sekali belum ditegaskan dalam UU tersebut.¹⁰²

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

¹⁰² Sejarah BNI Syariah dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/sejarah-bni-syariah>, diakses pada tanggal 05 November 2016 Pukul 13.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Pada tahun 2002 UUS BNI menghasilkan laba pertama sebesar Rp.7,189 miliar dengan dukungan tujuh cabang, pada tahun 2003-2004 berturut-turut UUS BNI mendapatkan penghargaan *the most profitable bank* diantara dua BUS dan delapan UUS.¹⁰³

Sebelumnya pada tanggal 29 april 2000 PT Bank BNI Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) untuk merespon kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi. Dimulai dengan lima kantor cabang yakni di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, jepara, dan Banjarmasin. Pada tahun pembentukan tim implementasi Bank Umum Syariah yang akan mentransformasikan UUS BNI menjadi PT Bank BNI Syariah sebagai implementasi dari UU Perbankan Syariah No.21 tahun 2008 tentang perbankan syariah didukung dengan peraturan Bank Indonesia. No.

¹⁰³Website BNI Syariah dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/> di akses pada tanggal 05 November 2016 Pukul 13.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

11/10/PBI/2009 tanggal 19 maret 2009 tentang pemisahan unit usaha syariah dari Bank Konvensional. Tahun 2010 berdasarkan surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010, PT Bank BNI Syariah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syariah pada tanggal 19 juni 2010 dengan 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. Pada akhir desember 2010 berhasil membukukan aset Rp. 6,4 triliun, naik 21% dari juni 2010. Pada tahun 2011 PT Bank BNI Syariah membukukan laba Rp. 66 miliar dengan dukungan 38 cabang, 54 kantor cabang pembantu, 4 kantor kas, serta lebih dari 1000 Syariah Channelling Outlet BNI (SCO BNI) dengan total aset Rp.8,4 triliun pada akhir desember 2011. 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. Tahun 2011 adalah tahun pertumbuhan BNI Syariah. Yang ditandai dengan penambahan serta peningkatan sumber daya manusia, penguatan jaringan infrastruktur, sistem informasi dan teknologi, manajemen risiko serta penerapan tata kelola yang baik. Usaha tersebut membuahkan hasil dengan perolehan laba yang lebih baik dibandingkan pencapaian tahun 2010, dimana pada 31 Desember 2011, Perusahaan membukukan laba bersih sebesar Rp. 66 miliar atau tumbuh sebesar 78% dibandingkan periode tahun sebelumnya. Peningkatan profitabilitas ini diperoleh dari kontribusi optimal dari bisnis ritel konsumen dan treasury. Aset BNI Syariah pun tumbuh meningkat menjadi Rp. 8.467

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

triliun atau meningkat 32% dari Rp. 6.395 triliun tahun sebelumnya dengan jumlah nasabah dana sebesar 574 ribu dan 95 ribu nasabah pembiayaan.¹⁰⁴

Pesatnya pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia membuat kompetisi penyaluran pembiayaan semakin tajam, dimana BNI Syariah mencatatkan rasio kecukupan modal (CAR) sebesar 20,67%. Sedangkan untuk rasio pembiayaan terhadap simpanan (FDR) pada akhir Desember 2011 tercatat 78,23%, menggambarkan fungsi intermediasi perusahaan cukup optimal.

Pembukaan Bank BNI Syariah di Pekanbaru 2005 yaitu dimana Bank BNI syariah itu sendiri masih gabungan dari Bank induk. Kemudian pada tahun 2010 Bank BNI Syariah berdiri sendiri dan memisahkan diri dari Bank induk. Pembukaan KCP Bank BNI Syariah itu sendiri pada tahun 2011 di daerah Panam dan tahun 2012 di daerah Kerinci. Pada tahun 2011 Bank BNI Syariah berdiri dibawah pimpinan Bpk. Utep Triatna, kemudian pada tahun 2013 pimpinan digantikan oleh Bpk. Iman Samekto dan pada tahun 2016 ini dipimpin oleh Bpk. Mohammad Yasyifien.¹⁰⁵

B. Visi dan Misi Bank BNI Syariah Pekanbaru

1. Visi

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

¹⁰⁴Profile BNI Syariah dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/profile-perusahaan>, diakses pada tanggal 05 November 2016 Pukul 13.00 WIB

¹⁰⁵ Dokumen BNI Syariah Pekanbaru (Laporan Umum Praktek Kerja Lapangan PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru oleh Rezzy Diannovita, 2016). 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

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.¹⁰⁶

C. Tata Nilai dan Budaya Kerja Bank BNI Syariah Pekanbaru

Dalam menjalankan kewajibannya yang berpedoman pada dasar hukum syariah yaitu Al-quran dan Hadist, seluruh insan 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. Profesional dalam menjalankan tugas
- b. Memegang teguh komitmen dan bertanggung jawab

¹⁰⁶Website BNI Syariah dalam <http://www.bnisyariah.co.id/en/visi-dan-misi>, diakses pada tanggal 05 November 2016 Pukul 13.00 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Jujur, adil dan dapat dipercaya
- d. Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan

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

Budaya ini dijabarkan dalam perilaku utama:

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

D. Motto Bank BNI Syariah Pekanbaru

“ Layanan Hasanah memberikan yang terbaik sesuai kaidah ”¹⁰⁷

E. Sektor Bisnis / Aktivitas Perusahaan

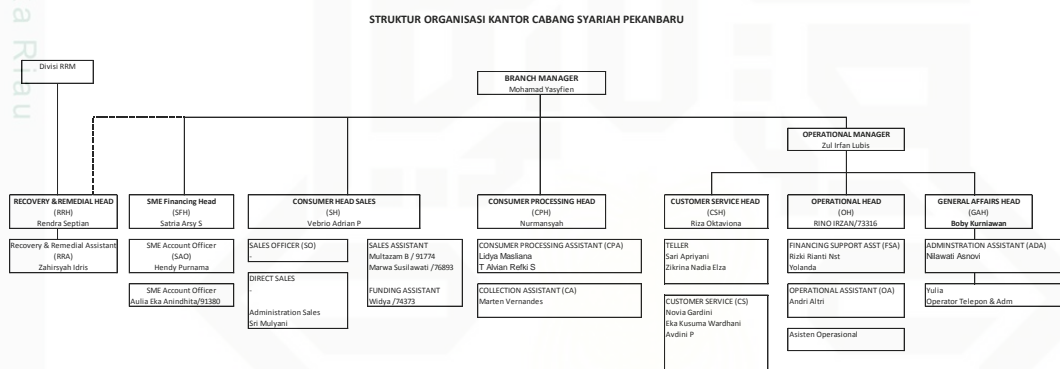
Aktivitas Bank BNI Syariah sama halnya dengan aktivitas Bank Umum lainnya, yaitu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Perbedaannya, BNI Syariah menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan, sedangkan Bank Umum menyalurkan dana dalam bentuk kredit.¹⁰⁸

¹⁰⁷ Dokumen BNI Syariah Pekanbaru 2016 (Brosur)

¹⁰⁸ Dokumen BNI Syariah Pekanbaru (Laporan Umum Praktek Kerja Lapangan PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru oleh Rezzy Diannovita, 2016). 12

F. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Pekanbaru

Dalam rangka mempermudah terlaksananya tugas dan fungsi Bank, dan untuk lebih terarahnya aktivitas perbankan, maka dibentuklah Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Pekanbaru ini. Adapun struktur organisasi kantor cabang BNI Syariah Pekanbaru ini, dapat dilihat dari bagan struktur berikut ini :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah Pekanbaru

G. Gambaran Umum Manajemen Pemasaran Bank BNI Syariah Pekanbaru

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan aspek kajian pada manajemen pemasaran Bank BNI Syariah Pekanbaru ini. Berikut akan penulis paparkan gambaran umum atau profile manajemen pemasaran Bank BNI Syariah Pekanbaru, sebagai berikut :

1. Tugas Utama bagian Pemasaran

a. SME Account Officer

Memasarkan produk pembiayaan, memproses permohonan pembiayaan dengan cara mengumpulkan data lalu memverifikasi data tersebut, melakukan analisis terhadap kriteria calon nasabah, analisa laporan keuangan perusahaan / calon nasabah, penilaian resiko pembiayaan, penilaian agunan nasabah terkait proses permohonan,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuat laporan permohonan pembiayaan, dan memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada Recovery & Remedial Head sesuai ketentuan

b. Consumer Sales

1) Sales Officer

Memasarkan produk dana & jasa consumer dan institusi / kerjasama lembaga, memasarkan produk pembiayaan consumer, membina hubungan dan memantau perkembangan kerjasama dengan lembaga, membina hubungan baik dengan SCO, mengelola aktivitas pemasaran dana oleh petugas Direct Sales.

2) Sales Assistant

Memasarkan produk dana & jasa consumer dan institusi / kerjasama lembaga, memasarkan produk pembiayaan consumer, memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan consumer, memproses permohonan pembiayaan talangan haji.

c. Consumer and Processing Assistant

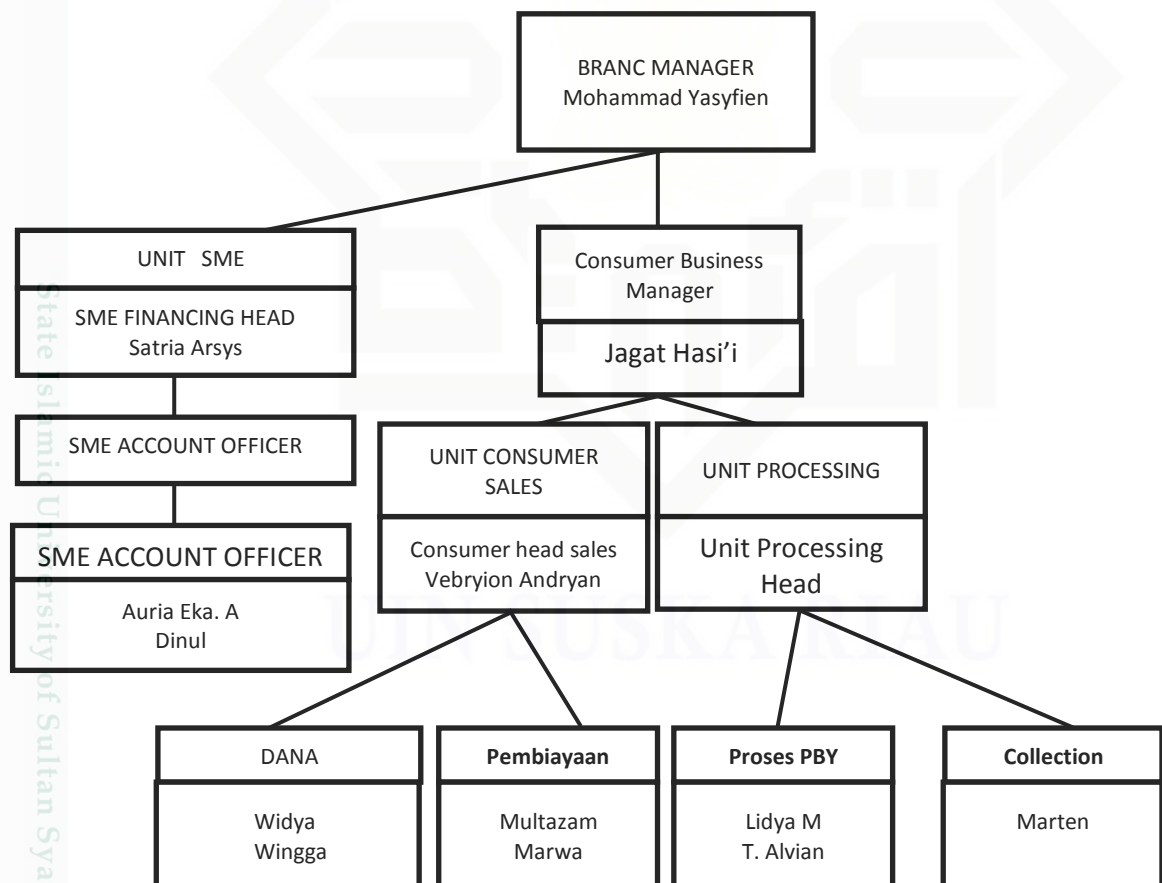
Melakukan verifikasi data & kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan consumer, melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan consumer, jika cabang belum mengikuti aktivitas sentratraksi, memproses permohonan pembiayaan consumer melalui aplikasi proses pembiayaan dan mengelola validitas data, mengajukan keputusan atas pembiayaan dan melakukan pemeriksaan data dan lain-lain.

Collection Assistant

Melakukan collection dan proses usulan penyelamatan, memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan consumer kepada Recovery & Remedial Head sesuai dengan ketentuan yang berlaku.¹⁰⁹

2. Struktur Organisasi Bagian Pemasaran Bank BNI Syariah Pekanbaru

Pada bagian pemasaran di Bank BNI Syariah Pekanbaru ini juga terdapat struktur organisasi agar tugas dan fungsinya lebih jelas dan terarah. Struktur organisasi tersebut dapat dilihat dari bagan berikut ini:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bagian Pemasaran Bank BNI Syariah Pekanbaru

¹⁰⁹ Dokumen BNI Syariah Pekanbaru (Laporan Umum Praktek Kerja Lapangan PT. Bank BNI Syariah Pekanbaru oleh Rezzy Diannovita, 2016). 28-29