

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Deskripsi Umum Obyek Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya yang terletak di Jl. Bukit darmo boulevard 8a-8b Surabaya. PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya ini mempunyai 5 kantor cabang pembantu yang terletak di daerah Surabaya, Sidoarjo, Gresik, dan Mojokerto yang masing-masing beralamat di jl. Rajawali No.16 Surabaya, jl. Raya Diponegoro No. 54 C Surabaya, jl. Gajah Mada No. 179 Sidoarjo, jl. Panglima Sudirman No. 93-A Gresik, dan jl. Mojopahit 428-430 Mojokerto. Dalam penelitian ini dilaksanakan pada bulan mei yang datanya diperoleh secara langsung dari manajer operasional PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya pada jam efektif kerjanya.

##### **a. Profil PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya**

Seperti yang diketahui bahwa 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 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, termasuk pendirian PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya pada tahun 2004.

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.

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.

b. Visi dan Misi PT. Bank BNI syariah

1) Visi

Visi BNI Syariah adalah 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.

c. Produk PT Bank BNI Syariah

BNI Syariah menyediakan serangkaian produk dan jasa perbankan berbasis syariah yang terdiri dari 3 kategori yaitu :

1) Produk Dana:

a) Giro iB Hasanah: titipan dana dari pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad wafiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan

cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan.

b) Tabungan iB Hasanah: Bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* atau simpanan dana yang menggunakan akad Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah dalam mata uang Rupiah Fasilitas: Buku Tabungan BNI Syariah Card Silver E-banking (SMS Banking, Internet Banking dan Phone Banking).

c) Tabungan haji (THI Hasanah): Bentuk investasi dana untuk perencanaan haji yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* dengan sistem setoran bebas atau bulanan, bermanfaat sebagai sarana pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH).

d) Tabungan iB Tapenas Hasanah (BNI Syariah Tabungan Rencana): Bentuk investasi dana untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

e) TabunganKu iB: Produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan

akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

f) Tabungan iB Hasanah Prima (BNI Syariah Tabungan Prima): Bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth* individual secara perorangan dalam mata uang Rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

g) Tabungan iB Hasanah Bisnis Non Perorangan (BNI Syariah Tabungan Bisnis Non Perorangan) ialah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dalam mata uang Rupiah untuk nasabah non perorangan.

h) Deposito iB Hasanah: Investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan prinsip *muḍārabah*.

## 2) Produk Pembiayaan:

a) Rahn Mikro: Pembiayaan mulai dari Rp. 500 rb hingga Rp. 50 Jt Jangka Waktu Pembiayaan 3,6,9,12 bulan (tidak dapat diperpanjang) Tujuan : Modal Usaha /produktif,

biaya pendidikan, kesehatan, dll (konsumtif) dan keperluan lainnya

- b) iB Hasanah Card: Merupakan kartu pembiayaan yang berfungsi sebagai kartu kredit berdasarkan prinsip syariah, yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat tetap, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga.
- c) Pembiayaan Emas iB Hasanah: Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur secara pokok setiap bulannya melalui akad murabahāh (jual beli). Keunggulan Objek pembiayaan berupa logam mulia yang bersertifikat PT. ANTAM. Angsuran tetap setiap bulannya selama masa pembiayaan sampai dengan lunas.
- d) Griya iB Hasanah: fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah *indent*, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon.
- e) Multijasa iB Hasanah: adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada masyarakat untuk kebutuhan jasa dengan agunan berupa fixed asset atau

kendaraan bermotor selama jasa dimaksud tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan oleh syariah Islam.

- f) 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..
- g) THI iB Hasanah : Fasilitas pembiayaan konsumtif yang ditujukan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan biaya setoran awal Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang ditentukan oleh Kementerian Agama, untuk mendapatkan nomor seat porsi haji dengan menggunakan akad ijarah.
- h) 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) dan atau fixed asset yang ditujukan untuk kalangan profesional dan pegawai aktif yang memiliki sumber pembayaran kembali dari penghasilan tetap dan tidak bertentangan dengan undang-undang/hukum yang berlaku serta tidak termasuk kategori yang diharamkan Syariah Islam.

- i) Valas iB Hasanah: Pembiayaan yang diberikan oleh unit operasional dalam negeri kepada nasabah pembiayaan dalam negeri, dalam bentuk mata uang valuta asing. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan jenis pembiayaannya. Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi dengan minimal sebesar US\$ 25,000.00.
- j) Dealer iB Hasanah: Pola kerjasama pemasaran dealer dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan end user dalam jumlah yang cukup banyak. Hal tersebut membutuhkan tenaga yang cukup besar dalam hal penyaluran, pemantauan, atau penyelesaian pembiayaannya. Manfaat Bagi Dealer: Membantu meningkatkan penjualan kendaraan bermotor dengan cara penyaluran pembiayaan kendaraan bermotor yang dibiayai oleh Bank.
- k) 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.



l) Usaha Kecil iB Hasanah: Pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha kecil berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah. Keunggulan Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah. Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 7 (tujuh) tahun. Plafond pembiayaan sampai dengan Rp.10 (sepuluh) Milyar.

3) Produk Jasa:

a) kiriman uang berdasarkan prinsip kafalah, Layanan kiriman uang menyediakan pilihan yaitu kiriman uang dalam negeri dan internasional.

(1) Kiriman Uang Dalam Negeri: Anda dapat memilih layanan kiriman uang dalam negeri sesuai kebutuhan. Kami menyediakan layanan kiriman dalam mata uang Rupiah dengan berbagai pilihan : Kiriman uang antar rekening BNI Syariah, didukung oleh sistem on line, sehingga kiriman uang Anda bisa segera efektif di rekening penerima. Kiriman uang antar bank melalui fasilitas : Kliring, kami sediakan bagi Anda yang akan mengirimkan uang untuk keperluan pribadi maupun bisnis, kiriman uang akan efektif di rekening penerima sesuai dengan jam pelayanan fasilitas kliring Bank

Indonesia. RTGS (Real Time Gross Settlement), kami sediakan pilihan lain bagi Anda atau perusahaan Anda yang membutuhkan layanan kiriman uang dalam waktu cepat. Dengan menggunakan fasilitas RTGS Bank Indonesia, kiriman uang Anda akan segera efektif di rekening penerima.

(2) Kiriman Uang Luar Negeri: Bagi Anda yang akan mengirim uang dalam valuta asing ke bank di luar negeri, Kami menyediakan layanan kiriman uang luar negeri atau remittance dengan biaya yang bersaing. Kami bekerja sama dengan berbagai bank koresponden di luar negeri sehingga kiriman uang Anda dapat cepat dan aman. Layanan kiriman uang luar negeri kami sediakan baik untuk keperluan pribadi maupun bisnis.

b) Collections: Yang dimaksud dengan Collection (inkaso) yaitu penanganan oleh Bank atas dokumen-dokumen sesuai dengan instruksi yang diterima dari nasabah/ koresponden untuk:

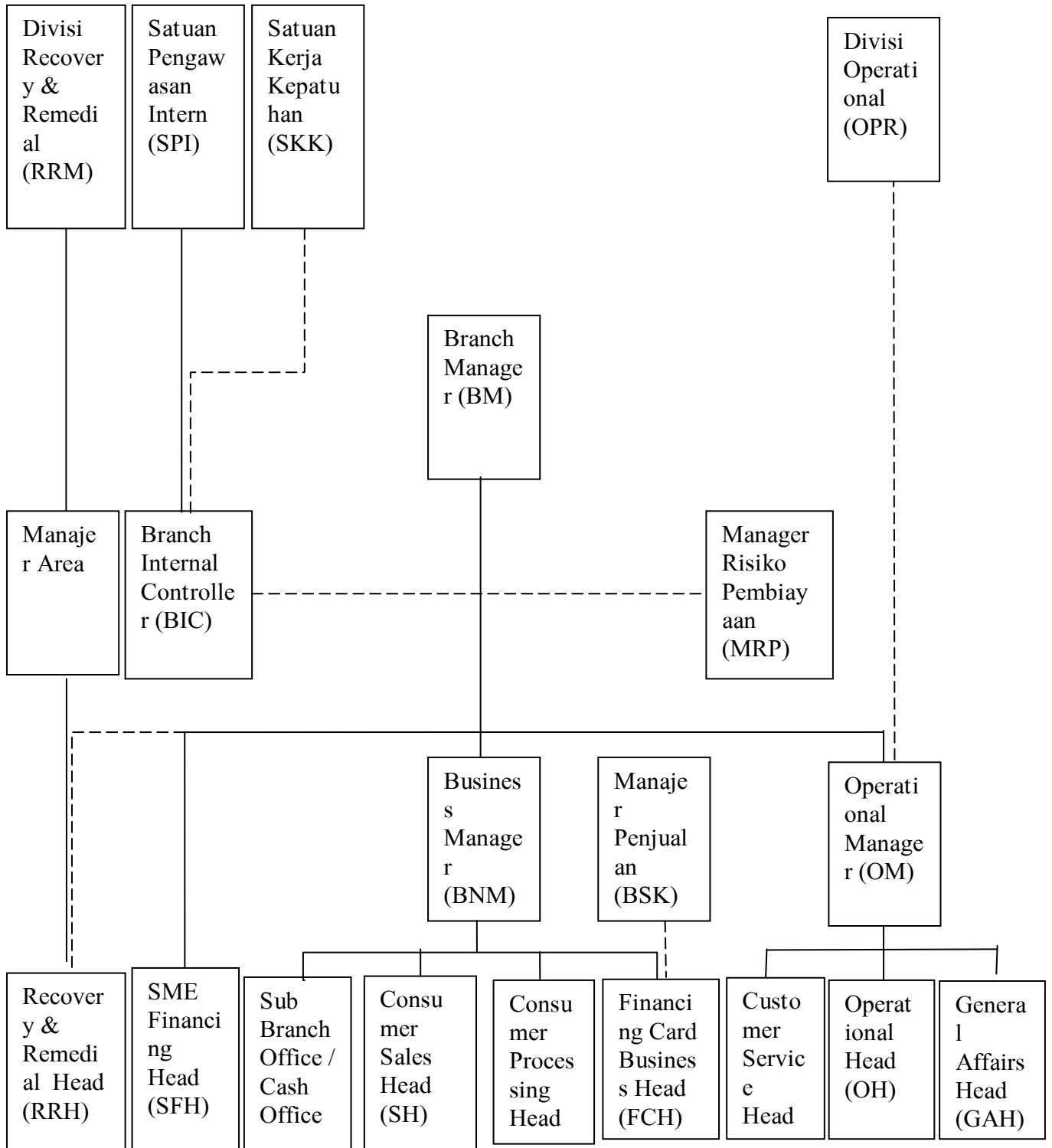
- 1) Mendapatkan pembayaran atau akseptasi.
- 2) Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar pembayaran dan atau dasar akseptasi.
- 3) Menyampaikan dokumen-dokumen atas dasar syarat-syarat pembayaran lainnya.

- c) Bank Garansi: Pelaksanaan pemberian jaminan dari bank atas permohonan nasabah untuk membayar sejumlah uang kepada pihak lain dengan persyaratan dan jangka waktu tertentu. Syarat dan ketentuan: Mempunyai hubungan dagang atau kontrak dagang dengan Pihak lain. Menyetorkan marginal Deposit (MD) dan/atau memiliki fasilitas pembiayaan di BNI Syariah.

## d. Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya



e. Deskripsi Tugas

1) Branch Manager

Dalam organisasi PT Bank BNI Syariah Cabang Surabaya, seorang pemimpin mempunyai peran yang sangat besar untuk mewujudkan suatu intansi yang mempunyai kualitas dan integritas yang tinggi, berikut adalah tanggung jawab sebagai Pemimpin Cabang, yaitu:

- a) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas Kantor Cabang Syariah dan Kantor Pembantu Syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas aset dan liabilities, mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha dan pengelolaan adminitrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI.
- b) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepagawaian Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja pegawai.
- c) Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif.

- d) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahinya dalam rangka:
    - (1) Mengelola Adminitrasi Keuangan dan Umum
    - (2) Mengelola Adminitrasi Operasional
    - (3) Mengelola Adminitrasi Pelayanam Uang Tunai
    - (4) Mengelola aktivitas Kepegawaian
  - e) Membina dan mengembangkan hubungan dengan nasabah personal dan instansi/perusahaan yang mampu meningkatkan bisnis BNI Syariah.
  - f) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi Office Channeling produk BNI Syariah pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaanya.
  - g) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan Prinsip mengenal Nasabah (PMN)/ Know Your Customer (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- 2) Sub Branch Manager
- a) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di Kantor Cabang Syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.
  - b) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa

perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan Audit(Intern/Ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.

- c) Mendiskusikan perbaikan langkah kerja dengan Pimpinan Cabang Syariah juga memfasilitasi dan menyelesaikan komplain/keluhan nasabah.
- d) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh Para Penyelia dan Asisten di unit Pelayanan Nasabah.

3) Operational Manager:

- a) Menyelia seluruh aktivitas pelayanan nasabah di front office dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
- b) Menyelia kegiatan pelayanan administrasi di back office dengan mengupayakan pelayanan yang optimal.
- c) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahinya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan oleh audit intern/ekstren telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan auditor.

- d) Menyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung dan berpartisipasi aktif terhadap kegiatan unit operasional.
- e) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap pelayanan nasabah dalam usaha:
  - (1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian pelayanan nasabah di front office sesuai standar layanan sehingga mampu memberikan kontribusi laba terhadap laba BNI Syariah secara keseluruhan.
- f) Penyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Pelayanan Uang Tunai dalam Usaha:
  - (1) Melayani transaksi kas, tunai dan pemindahan.
  - (2) Menyelesaikan administrasi atas kegiatan yang terkait.
- g) Penyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung dan berpartisipasi aktif terhadap kegiatan operasional lain.
- h) Penyelia (mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi) secara langsung dan berpartisipasi aktif terhadap kegiatan unit Keuangan dan Umum dalam Usaha:
- i) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian operasional front dan back office dalam rangka memberikan pelayanan dan peningkatan bisnis untuk



memaksimalkan kontribusi laba terhadap laba BNI secara keseluruhan.

- j) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahinya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/ penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (intern/ekstern) telah dilakukan sesuai dengan rencana/ saran perbaikan/ penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.

4) SME Financing Head:

- a) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah:

- (1) Menyusun rencana kerja/ anggaran kegiatan pemasaran sesuai pedoman berlaku.

- (2) Mengadakan/ menghadiri pertemuan dengan nasabah/ calon nasabah

- (3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran.

- (4) Menyelenggarakan administrasi/ file kegiatan pemasaran

- (5) Menghimpun/ mencari sumber dana yang baru

- (6) Memperbanyak penjualan silang (*cross selling*) kepada nasabah/ calon nasabah.

- b) Penyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan:

- (1) Memproses permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif), melakukan kunjungan kepada nasabah dan membuat laporan atas kunjungan/ call on/ call memo.
  - (2) Memeriksa kelengkapan persyaratan serta kualitas dokumen pendukung.
  - (3) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
  - (4) Melakukan taksasu dan plottung jaminan
  - (5) Melakukan analisa pembiayaan, membuat pengusulann dan surat keputusan kredit.
- c) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemantauan nasabah dan kolektibilitas:
- (1) Memantau kegiatan usaha debitur dan keberadaan barang jaminan
  - (2) Memantau mutasi/ aktivitas rekening, prestasi pembayaran margin/ bagi hasil/ pokok dan kolektibilitas.
  - (3) Menyelesaikan permasalahan mengenai dokumentasi pembiayaan.
  - (4) Membuat memorandum perubahan kolektibilitas pembiayaan dan klasifikasi nasabah.
  - (5) Mencermati daftar nasabah/ rehabilitas nasabah macet dari Bank Indonesia.

5) SME Account Officer:

a) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah:

(1) Menyusun rencana kerja/ anggaran kegiatan pemasaran sesuai pedoman berlaku.

(2) Mengadakan/ menghindari pertemuan dengan nasabah/ calon nasabah.

(3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran

(4) Menyelenggarakan administrasi/ file kegiatan pemasaran.

(5) Menghimpun/ mencari sumber daya yang baru.

(6) Memperbanyak penjualan silang (cross selling) kepada nasabah/ calon nasabah.

(7) Melakukan implementasi komite manajemen pada cabang syariah dan cabang pembantu syariah.

b) Berperan aktif dalam melaksanakan proses pembiayaan:

(1) Memproses permohonan pembiayaan ritel (produktif), melakukan kunjungan kepada nasabah dan membuat laporan atas kunjungan.

(2) Memeriksa kelengkapan persyaratan serta kualitas dokumen pendukung.

(3) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.

(4) Melakukan taksasi dan plotting jaminan.

- (5) Melakukan analisa pembiayaan, membuat pengusulan dan surat keputusan nasabah.
- c) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan pemantauan nasabah dan kolektibilitas pembiayaan:
- (1) Memantau kegiatan usaha nasabah dan keberadaan barang jaminan.
  - (2) Memantau mutasi/ aktifitas rekening, prestasi pembayaran margin, bagi hasil, hutang pokok, dan kolektibilitas pembiayaan.
- d) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan membina hubungan dan memberikan bantuan kepada kantor besar/ wilayah/ cabang lain:
- (1) Membantu taksasi, plotting dan pengamanan barang jaminan.
  - (2) Melakukan pendekatan dan kerjasama berkaitan dengan penyaluran pembiayaan non ritel.
- e) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan melayani dan mengembangkan hubungan dengan nasabah non ritel:
- (1) Membina hubungan dengan nasabah ritel untuk meningkatkan pemasaran produk dan jasa bank BNI Syariah.
  - (2) Memberikan informasi kepada unit pengelola nasabah non ritel mengenai kegiatan usaha nasabah.

(3) Memberikan informasi kepada nasabah non ritel mengenai produk dan jasa BNI syariah.

6) Recovery & Remedial Head:

a) Memorandum analisa penyelamatan, pelaporan kepada internal dan eksternal BNI. Berperan aktif dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah baik melalui first way maupun second way out antara lain:

(1) Penagihan internsif.

(2) Restructuring, rescheduling, reconditioning.

(3) Penyusunan action plan dan action step.

(4) Upaya penjualan jaminan dibawah tangan dan melalui BUPLN, KP2LN, dsb.

(5) Penyusunan memorandum analisa penyelamatan, laporan kepada internal dan eksternal BNI.

b) Melakukan proses penyelesaian hapus buku pembiayaan macet.

c) Melakukan pelaporan penyelesaian pembiayaan bermasalah.

d) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

7) Consumer Sales Head:

a) Penyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/ calon nasabah:

- 1) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran sesuai pedoman berlaku.
  - 2) Mengadakan/ menghadiri pertemuan dengan nasabah/ calon nasabah.
  - 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran
  - 4) Menyelenggarakan administrasi/file kegiatan pemasaran.
  - 5) Menghimpun/ mencari sumber daya yang baru
  - 6) Memperbanyak penjualan silang (cross selling) kepada nasabah/ calon nasabah
  - 7) Melakukan implementasi komite manajemen pada cabang syariah dan cabang pembantu syariah.
- b) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan:
- 1) Memproses permohonan pembiayaan ritel (produktif, konsumtif), melakukan kunjungan kepada nasabah dan membuat laporan atas kunjungan/ call on/ call memo.
  - 2) Memeriksa kelengkapan persyaratan serta kualitas dokumen pendukung.
  - 3) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
  - 4) Melakukan taksasi/ plotting jaminan.
  - 5) Melakukan analisa pembiayaan, membuat pengusulan dan surat keputusan kredit.

- c) Penyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemantauan nasabah dan kolektibilitas:
  - a. Memantau kegiatan usaha debitur dan keberadaan barang jaminan
  - b. Memantau mutasi/ aktivitas rekening, prestasi pembayaran margin/ bagi hasil/ pokok dan kolektibilitas.
  - c. Menyelesaikan permasalahan mengenai dokumentasi pembiayaan.
  - d. Membuat memorandum perubahan kolektabilitas pembiayaan dan klasifikasi nasabah.
- 8) Customer Service Head:
  - a) Melakukan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah, antara lain :
    - (1) Memberikan informasi mengenai produk dan jasa BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
    - (2) Mengadministrasikan dan membagikan rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
    - (3) Mengadministrasikan permintaan dan pemberian buku cek/ gior biyet, mengelola formulir dan produk jasa BNI Syariah.
  - b) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan transaksi dalam negeri.

- c) Berpartisipasi aktif dalam kegiatan penjualan melalui cross selling.
  - d) Melaksanakan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa transaksi yang dikelola oleh kantor besar/ kantor wilayah, atau pihak ketiga lainnya
  - e) Menyelesaikan transaksi yang berkaitan dengan produk-produk syariah yang dilakukan oleh asisten di kantor cabang konvensional yang ditunjuk sebagai office channelling
- 9) Financing Support Assistant:
- a) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi pembiayaan.
  - b) Melaksanakan dan berperan aktif mengelola portepel pembiayaan.
  - c) Melaksanakan dan berperan aktif dalam memantau proses pemberian pembiayaan
  - d) Melaksanakan dan berpartisipasi aktif dalam mengelola penerbitan Jaminan Bank.
  - e) Berpartisipasi aktif dalam tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh Pemimpin Cabang dan Cabang Pembantu Syariah.
- 10) Operational Assistant:
- a) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan mengelola transaksi dan administrasi kliring (termasuk KU/Inkaso-DN).



- b) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan mengelola daftar hitam/ nasabah cek kosong
- c) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan mengelola komunikasi cabang.
- d) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan mengelola penyelesaian transaksi Daftar Pos Terbuka (DPT)-Rupiah
- e) Melaksanakan Prinsip Mengenal Nasabah (PMN)/ Know Your Customer (KYC) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

11) General Affairs Head:

Penyelia langsung dan berperan aktif dalam kegiatan:

- a) Mengelola system otomatis di Kantor Cabang dan Kantor Layanan:
  - (1) Memelihara system otomatis agar tetap berfungsi dengan baik.
  - (2) Melakukan koordinasi dengan Kantor Besar- TEK mengenai penyelesaian permasalahan system yang diketemukan baik perangkat keras maupun perangkat lunak.
- b) Penyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola masalah kepegawaian.
- c) Penyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola kebutuhan logistik, akomodasi dan transportasi.
  - (1) Melayani kebutuhan dan mengelola persediaan alat tulis menulis, formulir dan kelengkapan kantor lainnya.

- (2) Mengelola kebutuhan transportasi dan koordinasi penggunaan kendaraan serta tersediannya akomodasi untuk kepentingan dinas (pegawai dan penjamuan tamu).
- (3) Mengelola kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor.
- (4) Memelihara perabotan/ peralatan kantor agar tetap berfungsi dengan baik.
- (5) Menyelenggarakan kearsipan dan file sentral dari seluruh unit serta memelihara penyimpanan di gudang arsip.

12) Sub Brand Office/ Cash Office:

Penyelia langsung dan berperan aktif dalam kegiatan:

- a) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada para nasabah:
  - (1) Melayani setoran dan pembayaran semua jenis transaksi.
  - (2) Melakukan penutupan rekening giro/tabungan/deposito atas permintaan unit pelayanan nasabah.
  - (3) Melakukan transaksi kiriman uang (KU) dalam negeri.
  - (4) Memproses (up load) pembayaran gaji melalui sistem payroll baik secara otomatis maupun manual.
  - (5) Melakukan verifikasi tandatangan dan posisi saldo rekening nasabah.
  - (6) Melakukan verifikasi dan validasi slip transaksi.
  - (7) Meminta persetujuan pejabat yang berwenang atas sejumlah pembayaran diatas batas kewenangannya.
  - (8) Menjalankan setiap transaksi sesuai dengan standart layanan BNI.
  - (9) Memastikan akurasi setiap transaksi.

- (10) Menyelesaikan keluhan nasabah dengan sopan, cepat dan efektif.
  - (11) Meneruskan keluhan yang dapat berdampak signifikan terhadap penurunan image BNI yang tidak/belum dapat ditangani secara langsung kepada penyelia/pemimpin cabang pembantu/pemimpin bidang.
- b) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa luar negeri antara lain:
- (1) Melakukan transaksi outgoing transfer (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
  - (2) Melakukan pembayaran incoming transfer (ITR) baik secara tunai, pemindahan maupun kliring.
  - (3) Melayani transaksi jual beli Bank Notes, non fisik.
- c) Menjaga peralatan yang menjadi tanggung jawabnya antara lain:
- (1) Mesin hitung uang kertas, mesin kalkulator dan alat penyidik (lampu ultra violet, neon light box dan sejenisnya).
  - (2) Terminal computer, printer pass book, KCT dan perlengkapan lainnya.
- d) Menyelesaikan transaksi daftar pos terbuka, antar lain:
- (1) Menerima daftar pos terbuka dari unit administrasi keuangan.
  - (2) Menyelesaikan permasalahan/penyimpangan pada setiap pos terbuka.

## 2. Karakteristik Responden

Dalam Penelitian ini tidak ada karakteristik responden dikarenakan penelitian ini menggunakan data sekunder dari bank.

## B. Analisis Data

### 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (Tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah) terhadap variabel dependen yaitu jumlah nominal deposito iB hasanah. Adapun hasil perhitungan analisis regresi linear berganda dengan menggunakan SPSS 19 adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1  
Koefisien determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,554 <sup>a</sup>	,307	,260	16442,926063	,421

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

#### a. Koefisien determinasi

Tampilan luaran SPSS model summary menunjukkan besarnya adjusted R square sebesar 0,260, hal ini berarti 26% jumlah nominal deposito iB hasanah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya dapat dijelaskan oleh variasi dari ketiga variabel independen tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah. Sedangkan sisanya ( $100\% - 26\% = 74\%$ ) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

Tabel 4.2  
Uji Regresi Linier Berganda

Model		Coefficients <sup>a</sup>	
		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	202035,803	32741,414
	X1	858828,519	209591,009
	X2	-2418157,862	622575,655
	X3	10887,296	92550,697

a. Dependent Variable: Y

Persamaan regresi yang dihasilkan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 202035,803 + 858828,519 X_1 - 2418157,862 X_2 + 10887,296 X_3$$

Penjelasan persamaan tersebut sebagai berikut:

- b. Nilai konstanta ( $\alpha$ ) adalah 9.688. Artinya jika tingkat inflasi ( $X_1$ ), suku bunga ( $X_2$ ), dan bagi hasil deposito iB hasanah ( $X_3$ ) nilainya adalah 0, maka kinerja (Y) nilainya positif, yaitu 202035,803.
- c. Nilai koefisien regresi variabel tingkat inflasi ( $\beta_1$ ) bernilai positif, yaitu 858828,519. Artinya jika tingkat inflasi ( $X_1$ ) mengalami kenaikan satu satuan, maka jumlah nominal deposito iB hasanah (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 858828,519 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.
- d. Nilai koefisien regresi variabel suku bunga ( $\beta_2$ ) bernilai negatif, yaitu -2418157,862. Artinya jika suku bunga ( $X_2$ ) mengalami kenaikan satu satuan, jumlah nominal deposito iB hasanah (Y) akan mengalami

penurunan sebesar -2418157,862 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

- e. Nilai koefisien regresi variabel bagi hasil deposito iB hasanah ( $\beta_3$ ) bernilai positif, yaitu 10887,296. Artinya jika bagi hasil deposito iB hasanah ( $X_3$ ) mengalami kenaikan satu satuan, jumlah nominal deposito iB hasanah ( $Y$ ) akan mengalami peningkatan sebesar 10887,296 dengan asumsi variabel independen lainnya bernilai tetap.

## 2. Uji Hipotesis

### a. Uji-F

Uji F bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.3  
Uji-F

ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,278E9	3	1,759E9	6,507	,001 <sup>a</sup>
	Residual	1,190E10	44	2,704E8		
	Total	1,717E10	47			

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

b. Dependent Variable: Y

Dari output diperoleh F hitung sebesar 6,665. Hasil perhitungan F tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan df 1 ( $4-1=3$ ) dan df 2 ( $n-k-1, 48-3-1=44$ ). Hasil diperoleh untuk  $F_{\text{tabel}}$  yaitu 2,816. Hasil

di atas menunjukkan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $6,507 > 2,816$ ). Signifikansi pada uji F kurang dari 0,05 ( $0,01 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

b. Uji-t

Uji t bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh yang signifikan secara parsial dari tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah. apakah ada pengaruh yang signifikan dari tingkat inflasi, suku bunga, dan bagi hasil deposito iB hasanah terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4

Uji t

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
				Beta	Tolerance
1 (Constant)		6,171	,000		
X1	,685	4,098	,000	,564	1,773
X2	-,653	-3,884	,000	,556	1,798
X3	,015	,118	,907	,974	1,026

a. Dependent Variable: Y

Dari output diperoleh  $t$  hitung untuk tingkat inflasi sebesar 4,098. Hasil perhitungan  $t_{tabel}$  yaitu  $0,05/2=0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df= (n-k-1, 48-3-1= 44)$ . Hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,015. Hasil di atas menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (tingkat inflasi  $4,098 > 2,015$ ). Signifikansi pada uji  $t$  kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari tingkat inflasi terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Untuk suku bunga hasil dari output  $t$  hitung diperoleh nilai sebesar -3,884. Hasil perhitungan  $t_{tabel}$  yaitu  $0,05/2=0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df= (n-k-1, 48-3-1= 44)$ . Hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,015. Hasil di atas menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  (suku bunga  $-3,884 > 2,015$ ). Signifikansi pada uji  $t$  kurang dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Hal ini berarti bahwa ada pengaruh yang signifikan dari suku bunga terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

Untuk bagi hasil deposito iB hasanah hasil dari output  $t$  hitung diperoleh nilai sebesar 0,118. Hasil perhitungan  $t_{tabel}$  yaitu  $0,05/2=0,025$  (uji 2 sisi) dengan  $df= (n-k-1, 48-3-1= 44)$ . Hasil diperoleh untuk  $t_{tabel}$  sebesar 2,015. Hasil di atas menunjukkan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (bagi hasil deposito iB hasanah  $0,118 < 2,015$ ). Signifikansi pada uji  $t$  kurang dari 0,05 ( $0,907 > 0,05$ ) maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Hal ini berarti bahwa tidak ada pengaruh secara parsial dari



bagi hasil deposito iB hasanah terhadap jumlah nominal deposito iB hasanah PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Surabaya.

### 3. Uji asumsi klasik

Untuk mengetahui koefisien regresi yang didapat telah sah (benar, dapat diterima), maka perlu melakukan pengujian terhadap kemungkinan adanya pelanggaran asumsi klasik. Adapun asumsi klasik regresi linier adalah sebagai berikut:

#### a. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan di mana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Model regresi yang baik adalah tidak terdapat masalah autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test).

Keputusan ada atau tidaknya autokorelasi adalah:

- 1) Bila nilai DW lebih besar daripada batas atas (*upper bound*,  $U$ ), maka koefisien autokorelasi sama dengan nol. Artinya, tidak ada autokorelasi positif.
- 2) Bila nilai DW lebih rendah daripada batas bawah (*lowerbound*,  $L$ ), koefisien autokorelasi lebih besar daripada nol. Artinya ada autokorelasi positif.
- 3) Bila nilai DW terletak di antara batas atas dan batas bawah, maka tidak dapat disimpulkan.

Pada tabel 4.1 diperoleh hasil DW test sebesar 0,421. Dengan  $n = 48$ , dan  $k = 3$  didapat nilai  $DL = 1,38$  dan  $DU = 1,67$ . Berarti  $DW < DL$ ,  $0,421 < 1,38$ , maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.

b. Uji Normalitas

Dalam uji normalitas ini peneliti menggunakan metode uji *One Sample Kolmogrov Smirnov*. Metode uji *One Sample Kolmogrov Smirnov* ini digunakan untuk mengetahui distribusi data, apakah mengikuti distribusi normal, *poisson*, *uniform*, atau *exponential*. Dalam hal ini untuk mengetahui apakah distribusi residual terdistribusi normal atau tidak. Residual berdistribusi normal jika nilai signifikansi lebih dari 0,05.

Tabel 4.5  
Uji *One Sample Kolmogrov-Smirnov*

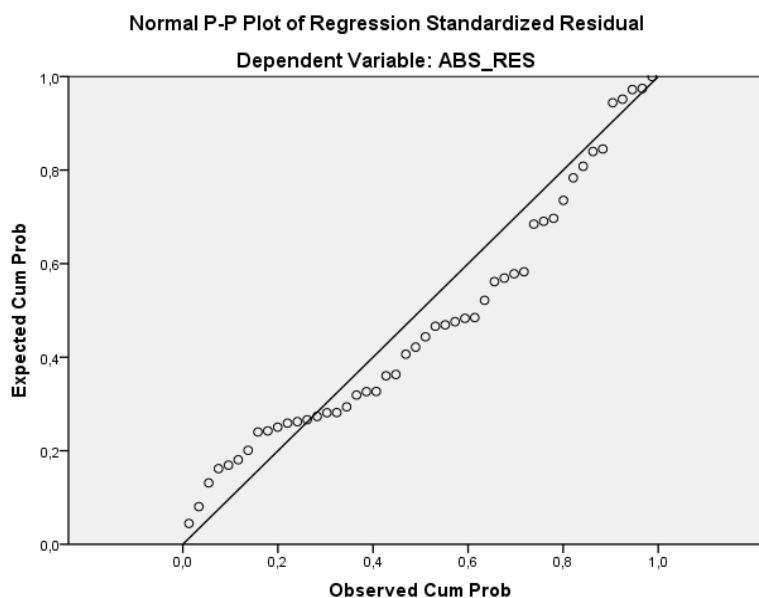
		Unstandardized Residual
N		48
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	15909,4993504
Most Extreme Differences	Absolute	,192
	Positive	,087
	Negative	-,192
Kolmogorov-Smirnov Z		1,330
Asymp. Sig. (2-tailed)		,058

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,058. Karena signifikansi lebih dari 0,05 ( $0,058 > 0,05$ ), maka nilai residual tersebut telah normal.

Gambar 4.2  
Uji Normalitas



Dari gambar grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal maka nilai residual tersebut telah normal.

c. Uji Heteroskedastisitas

Metode yang digunakan dalam uji heteroskedastisitas ini adalah dengan korelasi *Spearman's rho* yaitu mengorelasikan variabel independen dengan nilai *unstandardized residual*. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual didapat

signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.6  
Uji Spearman's rho

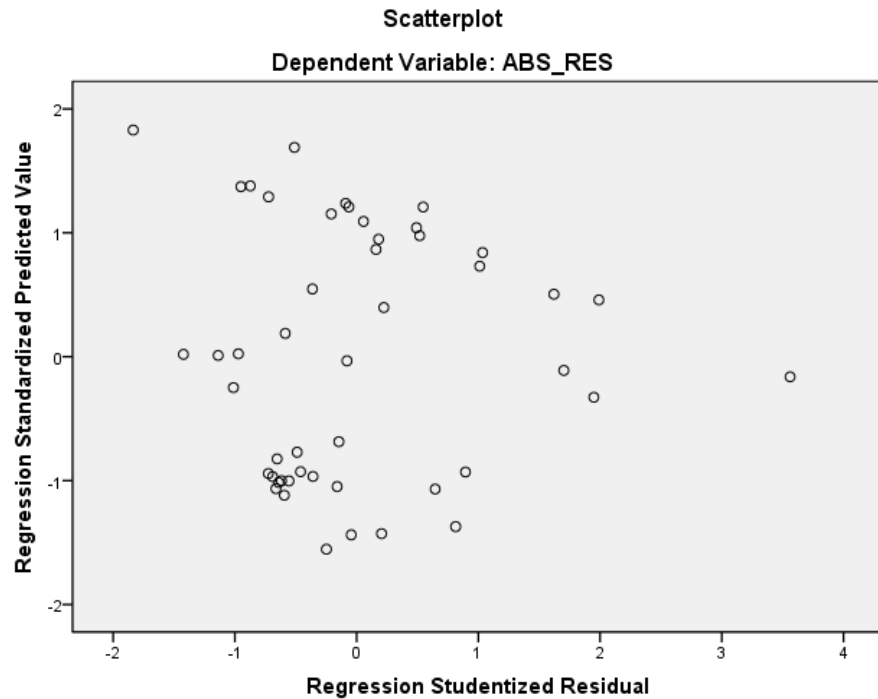
<b>Correlations</b>			Unstandardized Residual
Spearman's rho	X1	Correlation Coefficient	-,095
		Sig. (2-tailed)	,522
		N	48
	X2	Correlation Coefficient	,030
		Sig. (2-tailed)	,837
		N	48
	X3	Correlation Coefficient	-,135
		Sig. (2-tailed)	,359
		N	48
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1,000
		Sig. (2-tailed)	.
		N	48

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Dari hasil di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk tingkat inflasi sebesar 0,522, suku bunga sebesar 0,837, dan bagi hasil deposito iB hasanah 0,359. Karena signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa pada model regresi tidak ada masalah heteroskedastisitas.

Gambar 4.3  
Uji Heteroskedastisitas



Dari output di atas dapat diketahui bahwa titik-titik tidak membentuk pola yang jelas. Titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

d. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinieritas, yaitu adanya hubungan linear antara variabel independen dalam model regresi. Persyaratan yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya multikolinieritas.

Metode yang digunakan dalam uji multikolinieritas adalah dengan melihat Nilai *Tolerance* dan *Inflation Factor* (VIF). Untuk

mengetahui suatu model regresi bebas dari multikolinieritas, yaitu mempunyai nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10 dan mempunyai angka Tolerance lebih dari 0,1.

Tabel 4.7  
Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	T	Sig.	Collinearity Statistics	
			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-3,742	,001		
X1	-2,127	,039	,564	1,773
X2	4,467	,000	,556	1,798
X3	-,958	,343	,974	1,026

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Hasil uji multikolinieritas dapat dilihat pada *coefficients* (nilai *tolerance* dan VIF). Dari output di atas dapat dilihat bahwa nilai VIF kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,1 untuk semua variabel. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak terjadi masalah multikolinieritas.