BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Perusahaan

Perjalanan PT. Bank Syariah Bukopin dimulai dari sebuah bank umum, PT. Bank Persyarikatan Indonesia (BPI), yang didirikan pada tanggal 29 Juli 1990 dengan nama PT. Bank Swansarindo Internasional. Dalam perkembangannya, PT. Bank Persyarikatan Indonesia tersebut kemudian diakuisisi oleh PT. Bank Bukopin Tbk untuk dikembangkan menjadi bank Syariah. Bank Syariah Bukopin mulai beroperasi dengan melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah setelah memperoleh izin operasi Syariah dari Bank Indonesia pada tanggal 27 Oktober 2008 dan pada tanggal 11 Desember 2008 telah diresmikan oleh M.Jusuf Kalla, Wakil Presiden Republik Indonesia (periode 2004-2009).

Komitmen penuh dari PT.Bank Bukopin Tbk sebagai pemegang saham mayoritas diwujudkan dengan menambah setoran modal dalam rangka untuk menjadikan PT. Bank Syariah Bukopin sebagai syariah dengan pelayanan terbaik.

Dan pada tanggal 10 Juli 2009 melalui Surat Persetujuan Bank Indonesia, PT. Bank Bukopin Tbk telah mengalihkan Hak dan Kewajiban Usaha Syariah-nya ke dalam PT. Bank Syariah Bukopin.

4.1.1.1 Visi Perusahaan

"Menjadi Bank Syariah Pilihan dengan Pelayanan Terbaik"

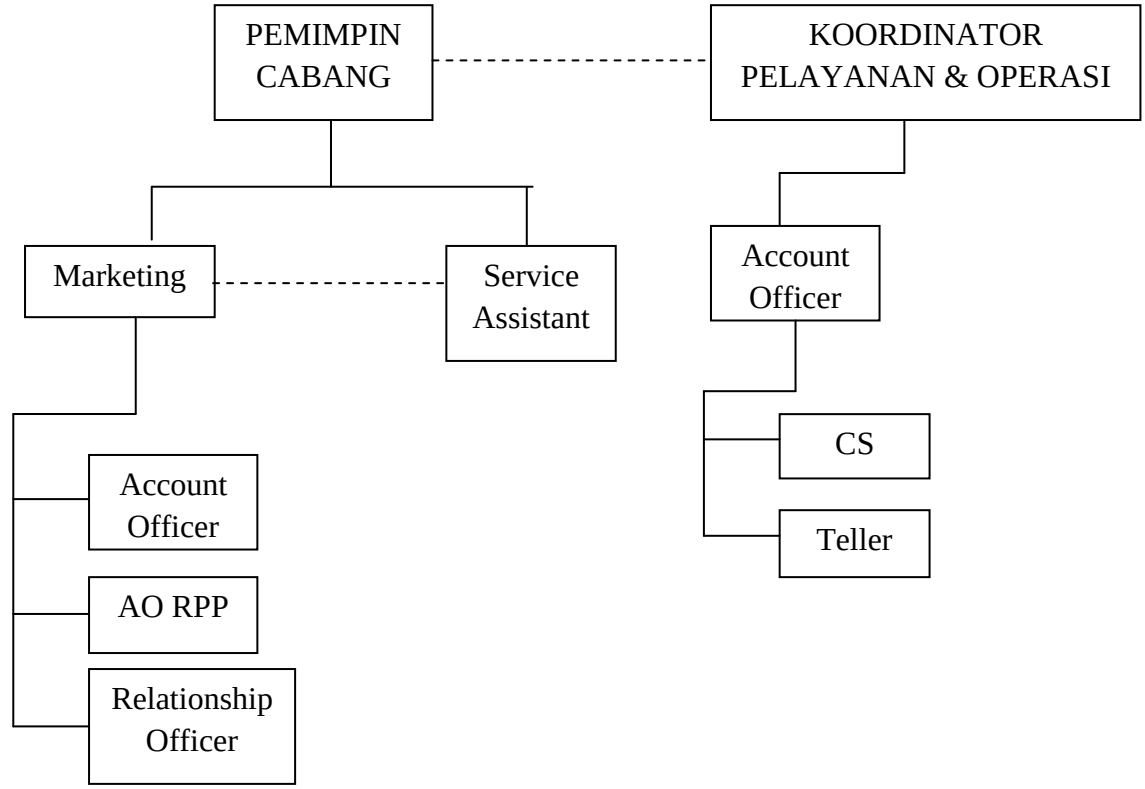
4.1.1.2 Misi Perusahaan

1. Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah
2. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah
3. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil & Menengah)
4. Meningkatkan nilai tambah kepada *stakeholder*

4.1.1.3 Nilai-Nilai Perusahaan

1. Amanah
2. Integritas
3. Peduli
4. Kerjasama
5. Kualitas

4.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Sumber: PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung

4.1.3 Job Description

1. **Pemimpin Cabang**

   a. Melakukan kegiatan pemasaran baik untuk pengembangan dana maupun kredit.

   b. Menjaga hubungan baik dengan pihak-pihak terkait yang mendukung perkembangan laba usaha PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung.

c. Mengembangkan kegiatan bisnis perkreditan dikantor cabang guna memperoleh keuntungan atau penghasilan yang optimal dan resiko yang dapat diterima.
d. Bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional dan rencana kerja anggaran.

2. Marketing

a. Mengetahui kebutuhan konsumen agar dapat terpuaskan dengan baik pada tingkat keuntungan tertentu.
b. Mengembangkan promosi, distribusi dan pelayanan kepada nasabah

3. Service Assistant

a. Memberikan informasi mengenai persetujuan aplikasi permohonan nasabah dan penyesaian administrasi.
b. Melakukan verifikasi data/informasi mengenai debitur / calon debitur.
c. Mengelola daftar hitam/cek kosong nasabah.
d. Melayani nasabah inti.

4. Account Officer

a. Memasarkan berbagai macam produk Bank Syariah Bukopin Unit.

b. Mencari pelanggan-pelanggan yang potensial dan menyalurkan kredit

5. AO RPP

a. Mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan Bank, menilai, mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

6. Relationship Officer

a. Menganalisis kelayakan usaha dari perusahaan/perorangan yang akan mengajukan kredit ke Bank.

b. Penghubung antara Kreditur (Bank) yang memberikan pinjaman dan Debitur (Perusahaan/Perorangan) yang mendapatkan pinjaman dari Kreditur (Bank).

7. Koordinator Pelayanan & Operasi

a. Bertanggung jawab terhadap segala sesuatu yang merupakan pendukung operasional seperti penetapan layout, pengadaan barang, menyediakan kendaraan, melaksanakan administrasi SDM dan pembinaan terhadap para karyawan.

b. Bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional meliputi pelayanan tabungan, giro dan jasa bank lainnya.

c. Menjaga hubungan baik dengan pihak ketiga

d. Melakukan pengesahan atas transaksi pemindah bukuan dalam bidang pelayanan yang menjadi wewenangnya.

e. Menindaklanjuti laporan kehilangan cek/BG/Bilyet DEPOBRI/ Cepebri/ buku tabungan.

8. Customer Service (CS)

a. Mencatat segala macam transaksi Bank Syariah Bukopin dan memberikan laporan yang diperlukan oleh Kantor Cabang.

b. Menerima dan melayani kebutuhan nasabah, pembukaan rekening dan menangani nasabah yang complain.

9. Teller

a. Melakukan transaksi nasabah antara lain : setoran tunai, penarikan, pemindahbukuan, transfer, RTGS, pembayaran telepon dan listrik.

4.1.4 Aktivitas Perusahaan

Guna memenuhi berbagai kebutuhan nasabah yang beragam, PT. Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung merancang dan mengembangkan aneka produk dan jasa yang beragam. Seluruh produk tersebut berbasis bagi hasil dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, kebaikan, dan tolong menolong demi terciptanya kemaslahatan seluruh lapisan masyarakat.

A. Pendanaan

1. Tabungan iB SiAga

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penyetoran dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu.

2. Tabungan iB Rencana

Jenis tabungan berjangka dengan potensi bagi hasil yang kompetitif guna memenuhi kebutuhan di masa yang akan datang, sekaligus memberikan manfaat proteksi asuransi jiwa gratis.

3. Tabungan iB siAga Bisnis

Tabungan iB siAga Bisnis menggunakan prinsip mudharabah mutlaqah, sehingga nasabah memperoleh kepastian Bagi Hasil.

4. Tabungan iB Haji

Simpanan untuk perorangan dalam bentuk mata uang rupiah yang mempunyai rencana menunaikan ibadah Haji atau Umroh.

5. Giro iB

Simpanan yang dapat digunakan sebagai alat pembayaran dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau sarana perintah pembayaran lainnya atau melalui pemindahbukuan lainnya.

6. Deposito iB

Jenis simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian antara deposan dengan pihak bank.

7. TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

B. Pembiayaan

1. Murabahah

Jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati.

2. iB Pemilikan Mobil

Fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk pembelian Kendaraan roda emmpat sebagai kendaraan pribadi.

3. iB Pemilikan Rumah

Pembiayaan untuk pemilikan rumah tinggal, ruko, rukan, apartemen atau rumah peristirahatan (vila) baik kondisi baru maupun lama dan prioritas pembiayaan untuk kepemilikan pertama dan ditempati sendiri.

4. Mudharabah Muqoyyadah

Pembiayaan yang diinvestasikan nasabah/pemilik dana khusus untuk bisnis tertentu dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh nasabah.

5. K3A Pola Syariah

Pembiayaan yang diberikan oleh Bank Syariah Bukopin (Bank) kepada Koperasi Karyawan (kopkar), Koperasi Pegawai, Koperasi Pegawai Negeri (KPN)

atau koperasi sejenis lainnya yang diteruskan kepada anggotanya untuk memenuhi berbagai kebutuhan.

6. KKPA Relending Syariah

Pembiayaan dengan prinsip syariah dalam bentuk investasi dan modal kerja kepada koperasi primer untuk diteruskan kepada anggotanya dengan sumber dana berasal dari Kredit Likuiditas Bank Indonesia (KLBI) yang dikelola oleh PT. Permodalan Nasional Madani (PNM).

7. Talangan Haji

Fasilitas pinjaman yang diberikan kepada penabung siAga Haji yang sudah mencapai nilai tabungan dalam jumlah tertentu dan memenuhi persyaratan lainnya untuk mendapatkan kepastian pemberangkatan ibadah haji.

8. iB Jaminan Tunai

Pemberian pembiayaan dengan jaminan cash collateral yang ada di Bank Syariah Bukopin dan diblokir sampai dengan pembiayaan lunas.

9. iB Istishna Paralel

Pembiayaan yang digunakan untuk jual beli dimana bank (penjual) memesan barang kepada pihak lain (Produsen) untuk menyediakan barang sesuai dengan kriteria dan persyaratan tertentu yang telah disepakati nasabah (pembeli) dengan pembayaran sesuai dengan kesepakatan.

C. JASA

1. ATM SiAga Syariah

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan perangkat mesin ATM (Automated Teller Machine) yang dimiliki atau ditunjuk oleh Bank Bukopin.

2. SiAga Visa Electron Syariah

Jasa yang diberikan kepada nasabah untuk dapat melakukan transaksi belanja dan transaksi lainnya di merchant atau ATM yang berlogo VISA atau VISA Electron.

3. SMS Banking Syariah Bukopin

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan berbasis teknologi seluler.

4. Internet Banking Syariah Bukopin

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan Internet.

5. Cash Management

Fasilitas layanan khusus kepada nasabah korporasi (corporate) untuk melakukan transaksi atas rekeningnya dan melakukan monitoring atas transaksi yang terjadi.

6. Save Deposit Box (SDB)

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan penyimpanan barang berharga seperti sertifikat, emas, dan BPKP.

7. Payment Point

Fasilitas layanan kepada nasabah untuk melakukan pembayaran atas tagihan listrik, telpon, PAM dan pengisian pulsa.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Perkembangan jumlah giro, tabungan, dan deposito pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung.

Saat ini, pasar syariah masih terbuka luas. Potensi marketnya besar. Jumlah giro, tabungan dan deposito pada Bank Syariah Bukopin selalu mengalami pertumbuhan yang cukup meningkat meskipun tidak tumbuh dengan sangat pesat dalam jumlah yang banyak dan pada tahun-tahun tertentu mengalami kondisi yang naik turun, adapun cara untuk membuat produk giro, tabungan dan deposito semakin berkembang antara lain dengan memperkuat marketing dan memperbanyak jaringan outlet serta meningkatkan kualitas business process, mulai dari operasional, marketing, hingga business control dengan target pertumbuhan bisnis overall. Target ini ditunjang keyakinan bahwa kondisi makro 2009 mulai membaik dan akan pulih kembali sehingga Indonesia menjadi lebih baik. Adapun tabel data giro, tabungan dan deposito yang dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

Tabel 4.1

Tabel jumlah Giro, Deposito dan Tabungan

No	Keterangan	Realisasi NOA Tahun				
		2007	**2008**	**2009**	**2010**	**2011**
1.	Giro	147	109	216	189	237
2.	Deposito	65	50	102	82	132
3.	Tabungan	2.646	2.242	6.002	4.611	7.161
	a. Tabungan Siaga	2.617	2.223	5.698	4.340	6.783
	b. Tabungan Haji	29	19	40	34	25
	c. Tabunganku	0	0	75	0	96
	d. Tab Rencana	0	0	130	209	159
	e. Tab Bisnis	0	0	59	28	98
Total DPK		**2.858**	**2.401**	**6.320**	**4.881**	**7.530**

Sumber Data: PT.Bank Syariah Bukopin

Tabel 4.2

Tabel Jumlah NOA dan Fluktuasi

Tahun	NOA	Fluktuasi (%)
2007	2.858	-
2008	2.401	(0.15)
2009	6.320	1.63
2010	4.881	(2.27)
2011	7.530	0.54

Adapun cara perhitungan untuk mengetahui perkembangan jumlah giro, tabungan dan deposito dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

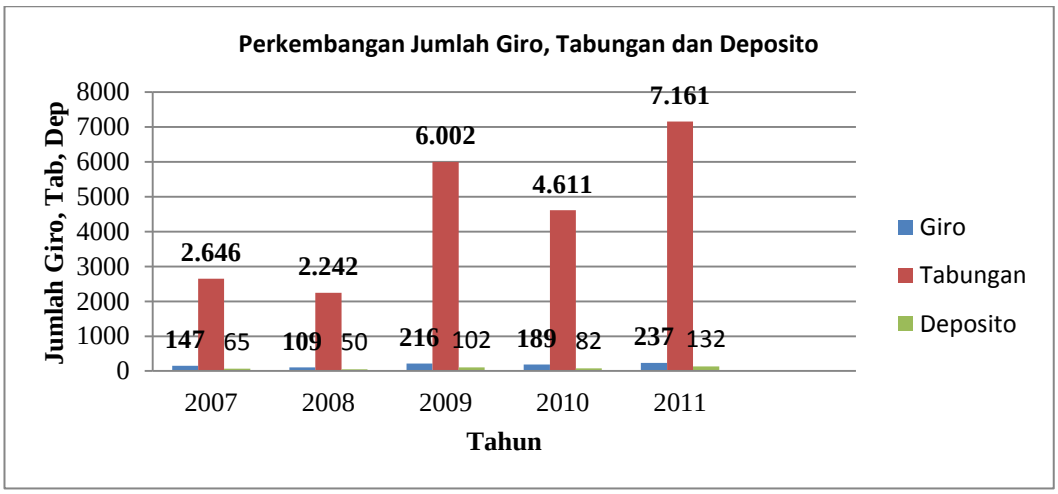
$$F_{luktuasi} = \frac{Jumlah\ DPK - Jumlah\ DPK\ Tahun\ Sebelumnya}{Jumlah\ DPK\ Tahun\ Sebelumnya}\ x\ 100\%$$

Jika dilihat dari tabel diatas jumlah giro, tabungan dan deposito tahun 2008 turun sebesar 0.15%, hal ini disebabkan oleh kurangnya minat masyarakat untuk menyimpan dana mereka dalam bentuk giro, dan deposito. Masyarakat lebih memilih menginvestasikan dana mereka dalam bentuk tanah, rumah dll.Pada tahun 2008 dan tahun 2009 naik sebesar 1.63%, maka pertumbuhan jumlah giro, tabungan dan deposito mengalami kenaikan dengan jumlah giro, tabungan dan deposito tahun 2009 sebesar 1.63%. Jumlah giro, tabungan dan deposito meningkat pada tahun 2009. Peningkatan jumlah giro, tabungan dan deposito yang signifikan terjadi pada saat dilaksanakan penggabungan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Bukopin ke dalam Bank Syariah Bukopin (BSB). Pasca penggabungan pada tanggal 11 Juli 2009, kepercayaan masyarakat dan nasabah semakin meningkat terhadap BSB. Hal ini terlihat dari perkembangan jumlah giro, tabungan dan deposito Bank Syariah Bukopin. Peningkatan yang signifikan tersebut merupakan wujud keberhasilan dari langkah-langkah strategis dan terobosan bisnis yang dilakukan Bank Syariah Bukopin di bidang penghimpunan dana masyarakat. Tahun 2010 jumlah giro, tabungan dan deposito mengalami penurunan yaitu sebesar 2.27%, hal ini disebabkan oleh kurangnya minat masyarakat untuk menyimpan dana mereka dalam bentuk giro, dan deposito. Masyarakat lebih memilih menyimpan dana mereka dalam bentuk simpanan tabungan rencana karena simpanan tersebut memberikan pengaruh yang besar untuk dikemudian hari.

Sedangkan perkembangan tahun 2011 jumlah giro, tabungan dan deposito mengalami kenaikan kembali, yaitu sebesar 0.54%. Hal ini disebabkan

oleh besarnya minat masyarakat untuk menyimpan dana mereka dalam bentuk giro, dan deposito. Masyarakat lebih memilih menyimpan dana mereka dalam bentuk giro, tabungan dan deposito karena simpanan tersebut mengalami perkembangan yang sangat pesat.

Adapun grafik data Jumlah Giro, Deposito dan Tabungan yang dapat dilihat pada gambar 4.2 dibawah ini :



Sumber Data: PT.Bank Syariah Bukopin

Gambar 4.2

Grafik Jumlah Giro, Deposito dan Tabungan

Berdasarkan tabel dan grafik diatas dapat diketahui jumlah giro, deposito dan tabungan pada tahun-tahun tertentu mengalami kondisi yang meningkat dan menurun. Namun semua itu tidak mengurangi minat masyarakat untuk menyimpan dananya pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung.

4.2.2 Hambatan-hambatan yang terjadi dalam menilai perkembangan jumlah giro, tabungan, dan deposito pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung.

a. Persaingan dengan Bank lain baik Bank Syariah maupun Bank Konvesional. Perbankan syariah masih memiliki banyak kelemahan. Ada dua kelemahan utama perbankan syariah yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kinerjanya untuk tahun mendatang. Keduanya adalah mereka belum memahami kebutuhan rill dari nasabah atau customer need, dan kualitas sumber daya manusia. Produk yang ada saat ini belum sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh para nasabah, sedangkan untuk SDM belum bisa menjelaskan secara jelas terhadap bank syariah itu sendiri. Lambannya perkembangan ini terlihat dari jumlah konsumen bank syariah bukopin yang baru 2,6 juta rekening dan debitor masih di bawah 500 ribu. Potensi pengembangan nasabah syariah masih cukup besar dilihat dari jumlah penduduk Indonesia.

   Nasabah bank syariah secara umum dibedakan menjadi dua, yakni nasabah loyalitas dan nasabah rasional yang bertujuan mencari return (keuntungan). Menurut pengamat ekonomi Iman Sugema, mengungkapkan bahwa saat ini masyarakat belum bisa membedakan antara bank konvensional dan bank syariah. Namun harus diakui bahwa kemajuan bank syariah ini belumlah berarti apa-apa bila dibandingkan dengan kemajuan yang dicapai bank konvensional. Saat ini asset perbankan syariah nasional hanya sebesar 60 trilyun atau 2,1 persen dari total aset

perbankan nasional. Ini berarti perjuangan menuju kesuksesan bank syariah masih sangat jauh dari harapan sesungguhnya.

Kesuksesan bank syariah masih harus terus diperjuangkan oleh seluruh stakeholder Bank Syariah Bukopin. Eksplorasi, inovasi dan kreasi pengembangan perbankan syariah harus dilakukan dengan strategi tepat guna. Kritik-kritik membangun mutlak dihadirkan untuk menentukan arah perbaikan ke depan. Apalagi bila dibandingkan antara pencapaian perbankan konvensional yang semakin jauh.

Berdasarkan pengamatan atas situasi dan kondisi real bank syariah bukopin saat ini. Namun faktanya tak begitu banyak masyarakat yang kenal perbankan syariah, apalagi menjadi nasabahnya. Disinilah dibutuhkan dana sosialisasi perbankan syariah yang cukup besar agar image perbankan syariah terbangun dengan baik di masyarakat. Dengan dana promosi perbankan syariah nasional hanya sebesar 0,2% dari total dana promosi perbankan konvensional. Sungguh sangat jauh perbedaannya.

b. Sistem Informasi dan Teknologi yang belum bisa menyaingi bank besar dan jumlah ATM dan kantor yang masih terbatas. Ada faktor lain yang juga menjadi penghambat yaitu IT (Informasi Teknologi) namun saat ini IT sudah cukup bagus.

4.2.3 Upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan perkembangan jumlah giro, tabungan, dan deposito pada PT.Bank Syariah Bukopin Cabang Bandung.

Giro, tabungan dan deposito pada Bank Syariah Bukopin selalu mengalami pertumbuhan yang cukup baik untuk setiap produknya meskipun ada pada beberapa tahun mengalami kondisi yang naik turun. Percepatan dilakukan, antara lain dengan memperkuat marketing dan memperbanyak jaringan outlet serta meningkatkan kualitas business process, mulai dari operasional, marketing, hingga business control dengan target pertumbuhan bisnis overall. Adapun upaya-upaya agar perkembangan giro, tabungan dan deposito selalu berkembang dengan signifikan, yaitu dengan cara:

a. Selalu melakukan perbaikan di berbagai bidang (produk, jasa, sdm, IT, dsb).
b. Menyediakan produk dan jasa yang dapat bersaing dengan bank lain.
c. Membuat program-program dan hadiah menarik untuk nasabah dan calon nasabah.
d. Melakukan berbagai macam promosi.
e. Sistem pengawasan dan pembinaan secara efektif, untuk mewujudkan iklim usaha yang kondusif dan dapat melindungi kepentingan masyarakat pada umumnya, dan nasabah khususnya.
f. Pengembangan jaringan bank syariah, menyediakan kemudahan akses layanan jasa bank syariah kepada masyarakat luas, mendukung

pembentukan pasar uang antar bank, intermediasi pasar uang dan pasar modal, pembiyaan fasilitas kredit usaha, anjak piutang sebagainya sehingga akan mempercepat pertumbuhan dan perkembangan bank syariah yang sehat serta dapat diterima dalam kehidupan perekonomian berbasiskan kerakyatan, khususnya umat muslim.

g. Pengembangan jaringan piranti komputer, hal ini diharapkan akan mempermudah mengakses atau memanfaatkan layanan jasa bank syariah melalui piranti jaringan komputer (*computer link*) secara luas, efektif dan efisien.

h. Prinsip bank-bank Islam, dikembangkan tersebut tidak terlepas dari konsep syariah Islam yang tidak memperbolehkan pemisahan antara hal yang temporal (nilai duniawi) dan unsur keagamaan dalam pengelolaan bank syariah. Konsekuensinya, konsep bagi hasil dan bagi resiko sesuai dengan kaidah agama, maka keuntungan adalah bagi yang menanggung resiko. Bank syariah akan menolak bunga sebagai biaya untuk penggunaan uang dan pinjaman sebagai alat investasi. Pihak bank syariah menerima dana dari pihak ketiga berdasarkan kontrak (*mudharabah*) dalam bentuk kesepakatan bersama antara penyedia dana (pemegang rekening investasi) dan pengelola dana (bank syariah), baik berkenaan dengan pembagian hasil maupun dalam hal menanggung terjadi resiko kerugian.