

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Latar Belakang Objek

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Syariah (KCS) Banjarmasin yang pada awal berdirinya berstatus sebagai Unit Usaha Syariah (UUS) yang terletak di jalan S. Parman, kemudian pada tahun 2010 menjadi Bank Umum Syariah (BUS) yang berlokasi di jalan Ahmad Yani KM 4,5 Nomor 285 Kalimantan Selatan sampai sekarang.¹

2. Sejarah Singkat BNI Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Sejak berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. BNI mulai mengedarkan alat pembayaran resmi pertama yang dikeluarkan pemerintah Indonesia, yakni ORI atau Oeang Republik Indonesia pada malam menjelang tanggal 30 Oktober 1946, hanya beberapa bulan sejak pembentukannya. Hingga kini, tanggal tersebut diperingati sebagai Hari Keuangan Nasional, sementara hari pendiriannya yang jatuh pada tanggal 15 Juli ditetapkan sebagai Hari Bank Nasional.

Menyusul penunjuk *De Javasche Bank* yang merupakan warisan dari pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, pemerintah membatasi peranan BNI sebagai bank sirkulasi atau bank sentral. Kemudian BNI ditetapkan

¹ Maya Puspa Syari, *Customer Service Head* BNI Cabang Syariah Banjarmasin KCS Banjarmasin, wawancara langsung pada hari Senin tanggal 5 Mei 2014 pada jam 16.30 WITA.

sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Sehubungan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status BNI diubah menjadi bank komersial milik pemerintah. Perubahan ini melandasi pelayanan yang lebih baik dan luas bagi sektor usaha nasional.

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. Kemudian karena ingin menggunakan nama panggilan yang lebih mudah diingat maka dirubah menjadi Bank BNI bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di pasar modal pada tahun 1996 dan PT Bank Negara Indonesia (Persero), kini berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia, Tbk.

Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja secara terus-menerus.

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menggambarkan prospek masa depan yang lebih baik, setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Sebutan Bank BNI dipersingkat menjadi BNI,

sedangkan tahun pendirian yaitu 46 digunakan dalam logo perusahaan untuk meneguhkan kebanggaan sebagai bank nasional pertama yang lahir pada era Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Berangkat dari semangat perjuangan yang berakar pada sejarahnya, BNI bertekad. untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi negeri, serta senantiasa menjadi kebanggaan negara.

3. Visi dan Misi

a. Visi BNI Cabang Syariah Banjarmasin

Visi Bank Negara Indonesia (BNI) Cabang Syariah Banjarmasin adalah *“menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”*

Mewujudkan suatu visi, maka harus didukung dengan suatu misi-misi. Misi merupakan sebuah pernyataan yang menegaskan visi, yang memaparkan secara garis besar, langkah-langkah yang diambil untuk mencapai visi dan sesuai visinya bank BNI Cabang Syariah Banjarmasin terus-menerus melakukan perbaikan dalam layanan dan kinerja dengan serangkaian *training* dan motivasi untuk meningkatkan mutu serta kualitas layanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

b. Misi BNI Cabang Syariah Banjarmasin

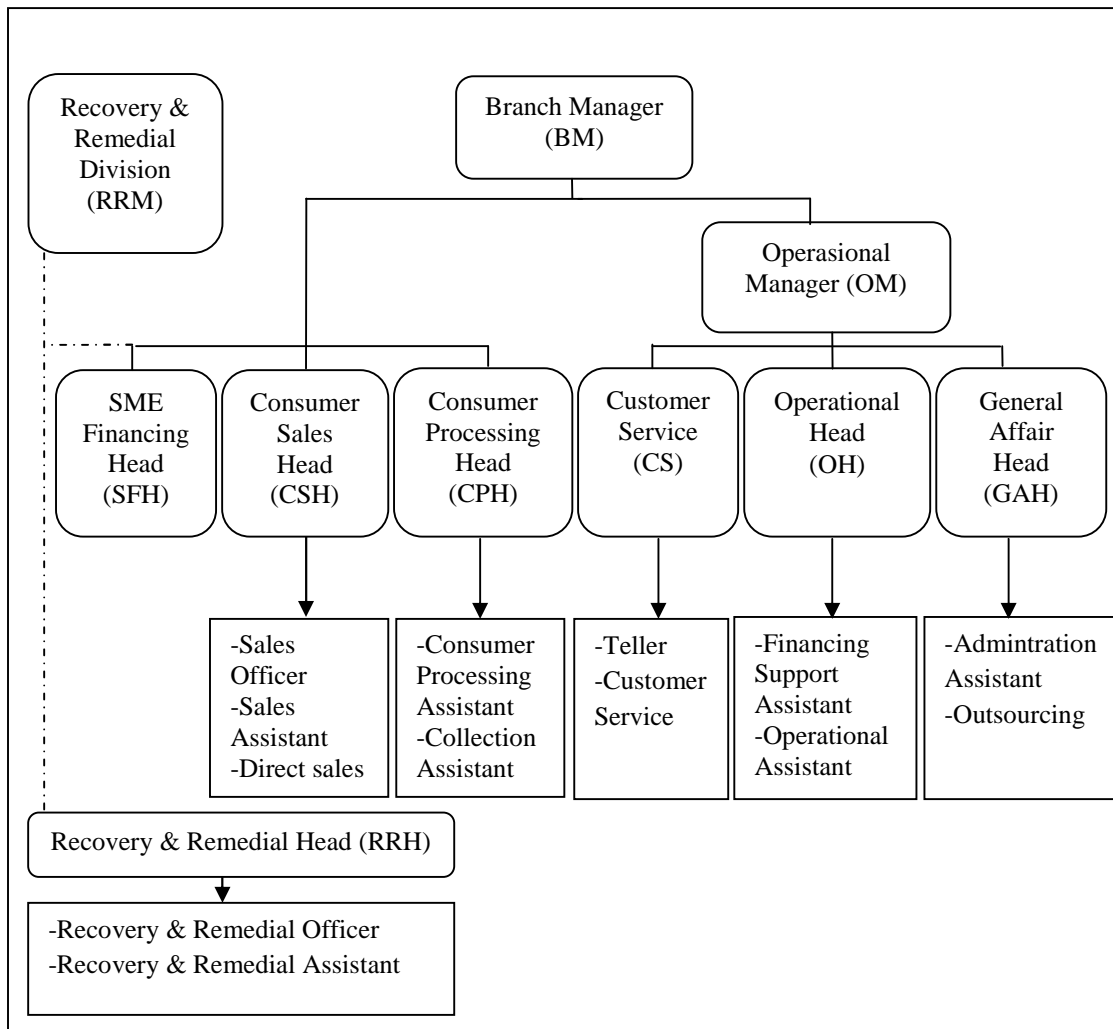
- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.

- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

Di dalam mencapai misinya, BNI Cabang Syariah Banjarmasin selalu berupaya memberikan layanan yang baik bagi nasabah/*mudh rib* mulai dari mengenali kebutuhan nasabah/*mudh rib*, membimbing nasabah/*mudh rib* dalam melakukan transaksi, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, sampai memelihara (*maintaince*) hubungan baik dengan nasabah/*mudh rib*.

4. Struktur Organisasi pada BNI Cabang Syariah Banjarmasin

Skema 4.1: Struktur Organisasi BNI Cabang Syariah Banjarmasin



Sumber: BNI Cabang Syariah Banjarmasin (data diolah).

Berdasarkan struktur organisasi tersebut di atas, maka dapat diketahui *job description*nya sebagai berikut:

a. *Branch Manager* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *assets* dan *liabilities*, mutu layanan yang

unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

- 2) Bertanggung jawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- 3) 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.
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *Office Channeling* produk BNI Cabang Syariah Banjarmasin pada Kantor Cabang Konvensional di bawah kelolaannya.
- 5) Memimpin dan bertanggung jawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN) atau *Know Your Customer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku di Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.

b. *Sub Branch Manager* (SBM)

- 1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah di kantor cabang

syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku.

- 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Cabang Syariah Banjarmasin.
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Cabang Syariah Banjarmasin yang dilakukan oleh para penyelia dan asisten di unit pelayanan nasabah.

c. *Operational Manager (OM)*

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

- 4) Memeriksa dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas harian operasional *front office* dalam rangka memberikan pelayanan dan peningkatan bisnis untuk memaksimalkan kontribusi laba terhadap BNI secara keseluruhan.
- 5) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit yang dibawahnya dalam memantau dan memastikan bahwa perbaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- 6) Mengembangkan perencanaan standar pelayanan bersama unsur pemimpin untuk mencapai standar pelayanan.
- 7) Memberikan masukan kepada pemimpin cabang mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumberdaya (manusia, fasilitas) dan aktivitas pegawai.

d. *Recovery and Remedial Division (RRM)*

- 1) Pemantauan proses penagihan dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan.
- 2) Pemeriksaan laporan kunjungan setempat/call memo hasil penagihan pembiayaan.
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

e. *Recovery Remedial Head (RRH)*

- 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service culture anhancement*).
- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

f. *Sme Financing Head (SFH)*

- 1) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan memasarkan produk dan jasa perbankan kepada nasabah/calon nasabah.
- 2) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola permohonan pembiayaan.
- 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI Cabang Syariah Banjarmasinlainnya.
- 4) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah.

g. *Consumer Sales Head (CSH)*

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data.
- 2) Melakukan transaksi dan plotting jaminan.
- 3) Melakukan analisa penyelesaian temuan dalam penyelesaian audit internal dan eksternal BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

h. *Sales Assistant (SA)*

- 1) Berperan aktif dalam melaksanakan kegiatan memasarkan dan mengelola pembiayaan standar (konsumtif dan BNI instan).
- 2) Membantu Pengelola Pemasaran Bisnis dalam memasarkan produk jasa perbankan, penelitian ekonomi daerah dan penyusunan peta bisnis.
- 3) Membina hubungan dan memantau aktivitas nasabah.

i. *Consumer Processing Assistant (CSA)*

- 1) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran dana sesuai dengan pedoman berlaku.
- 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah.
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana.
- 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana.

j. *Customer Service Head (CSH)*

- 1) Pemberian informasi mengenai produk dana BNI Syariah, syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo.
- 2) Administrasi dan pembagian rekening Koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos.
- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah.
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.

- 5) Pembuatan laporan ke BI giro wadiah, tabungan mudharabah dan deposito berjangka.

k. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan, setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah.
- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh Kantor Besar atau pihak ketiga lainnya.
- 3) Memastikan akurasi setiap transaksi

l. *Operational Head (OH)*

- 1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portepel pembiayaan
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan
- 3) Melakukan percetakan surat keputusan pembiayaan (SKP)
- 4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP
- 5) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang

m. *Financing Support Assistant (FSA)*

- 1) Melaksanakan dan berperan aktif dalam kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi pembiayaan.
- 2) Melaksanakan dan berperan aktif mengelola portopel pembiayaan.

- 3) Berpartisipasi aktif dalam gugus tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh Pemimpin Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- 4) Berpartisipasi aktif dalam hal penyelesaian temuan audit.

n. *General Affair Head (GAH)*

- 1) Mengelola sistem otomasi di Kantor Cabang dan Kantor Layanan.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan Kantor Cabang Syariah dan Cabang Pembantu Syariah.
- 3) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola kebutuhan logistik, akomodasi dan kelengkapan kantor.
- 4) Menyelia langsung dan berpartisipasi aktif dalam mengelola administrasi umum dan kearsipan.
- 5) Berpartisipasi aktif melaksanakan gugus tugas khusus yang dibentuk oleh Komite Manajemen Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah.
- 6) Melaksanakan perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit.

o. *Administration Asistant (ADA)*

- 1) Melaksanakan dan berperan aktif dalam mengelola masalah kepegawaian.
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu.
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh penulis dengan cara observasi, dokumenter dan wawancara langsung, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan tabungan iB Tunas Hasanah dari 2 orang responden, yaitu 1 orang karyawan BNI Cabang Syariah Banjarmasin pada bagian *Customer Service Head* dan 1 orang karyawan BNI Cabang Syariah Banjarmasin pada bagian *marketing* (pemasaran), serta 2 orang informan, yaitu para nasabah BNI Cabang Syariah Banjarmasin yang anaknya menggunakan tabungan iB Tunas Hasanah. Maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Identitas Responden dan Informan

a. Identitas responden

- 1) Nama : Maya Puspa Syari
Jenis Kelamin : Perempuan
Pendidikan : S1 UNLAM Banjarmasin.
Agama : Islam
Jabatan : *Customer Service Head*
Alamat : Jl. Jintan No. 07 RT. 01 Banjarbaru.

- 2) Nama : Yuni Astuti
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Jabatan : *Sales Officer*

b. Identitas informan

- 1) Nama : Ibu Amalia
Alamat : Jalan Pandu I RT. 29 No. 75
- 2) Nama : Bapak Heri
Alamat : Jln. Trans Kalimantan

2. Produk dan Strategi Pemasaran

Karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamana* adalah:

- a. Tabungan iB Tunas Hasanah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat dengan kehendak pemilik harta.
- b. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- c. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.

Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah salah satu produk simpanan dalam mata uang Rupiah berdasarkan akad *wadi'ah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin ini banyak memberikan kemudahan bagi nasabah anak di antaranya menabung melalui *Cash*

Deposit Machine (CDM) sehingga bebas antri di *teller* dan penarikan dapan dilakukan di seluruh cabang BNI dan BNI Syariah, serta bebas biaya rekening. Tabungan iB Tunas Hasanah ini juga memiliki beberapa tujuan yaitu sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan kepada masyarakat yang berkeinginan mengajarkan anak-anaknya untuk belajar menabung sejak usia dini.
- b. Memberikan kemudahan kepada anak-anak dan pelajar dalam menabung dan bertransaksi.
- c. Melengkapi rangkaian produk tabungan yang ditawarkan kepada para nasabah serta meningkatkan portofolio produk tabungan di BNI Syariah.

Sasaran nasabah tabungan iB Tunas Hasanah adalah anak-anak dan pelajar dengan usia di bawah 17 tahun yang orang tua/walinya berada pada segmen menengah dan menengah atas. Produk tabungan iB Tunas Hasanah ini dilengkapi dengan buku kepemilikan rekening/buku tabungan dan *Tunas Card* yang berfungsi sebagai kartu ATM dengan nama anak dengan desain yang menarik dan unik khas anak-anak seperti *Tunas Card Astronout* dan *Tunas Card Bintang*. Adapun fasilitas lainnya yang diberikan seperti:

- a. *e-Banking*

Layanan transaksi perbankan secara elektronik (*e-channel*) untuk kemudahan dan keleluasaan bagi nasabah anak tabungan iB Tunas Hasanah dalam bertransaksi adalah *e-Banking* yang beberapa di antaranya seperti:

- 1) BNI ATM, yaitu layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau mesin

ATM bank lain yang berlogo ATM Bersama atau ATM Link untuk melakukan penarikan uang tunai dan transaksi non tunai.

- 2) *SMS banking*, yaitu layanan transaksi perbankan 24 jam dengan cara mengetik SMS pada telepon seluler dan mengirimkannya ke 3346.
- 3) *Internet banking*, yaitu *internet banking* adalah salah satu layanan fasilitas *e-Banking* untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah anak melalui jaringan internet dengan perangkat lunak pada komputer.
- 4) BNI CDM (*Cash Deposit Machine*), yaitu layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI CDM untuk melakukan setoran uang tunai. Untuk dapat memanfaatkan layanan ini, nasabah anak harus memiliki dan menggunakan *Tunas Card* serta menginput nomor PIN ke dalam mesin CDM.
- 5) BNI ATM non tunai, yaitu layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI ATM untuk melakukan transaksi non tunai, seperti pembayaran tagihan dan pembelian.
- 6) *Phone banking*, yaitu salah satu layanan fasilitas *e-Banking* untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah anak melalui nomor telepon *Phone Banking*, yaitu nomor layanan perbankan 24 jam BNI *Call* di 500046 atau 68888 via ponsel.

b. PINPAD

PINPAD adalah alat yang digunakan untuk melakukan penarikan atau pemindahbukuan rekening di teller cabang dengan menggunakan Tunas Card dan PIN. Setiap nominal transaksi penarikan yang dilakukan nasabah di *teller* harus menggunakan PINPAD dan transaksi ini tidak dikenakan biaya.

c. Layanan notifikasi transaksi via SMS (SMS notifikasi)

Layanan SMS notifikasi ini merupakan layanan bagi orang tua/wali untuk mengetahui aktifitas nasabah anak tabungan iB Tunas Hasanah untuk memperoleh informasi setiap terjadi mutasi pada rekeningnya (sesuai dengan nilai transaksi debit/kredit yang dikehendakinya dengan pilihan nominal yaitu Rp 20.000,-, Rp 100.000,-, Rp 250.000,-, Rp 500.000,-) melalui SMS ke nomor ponsel orang tua/wali.

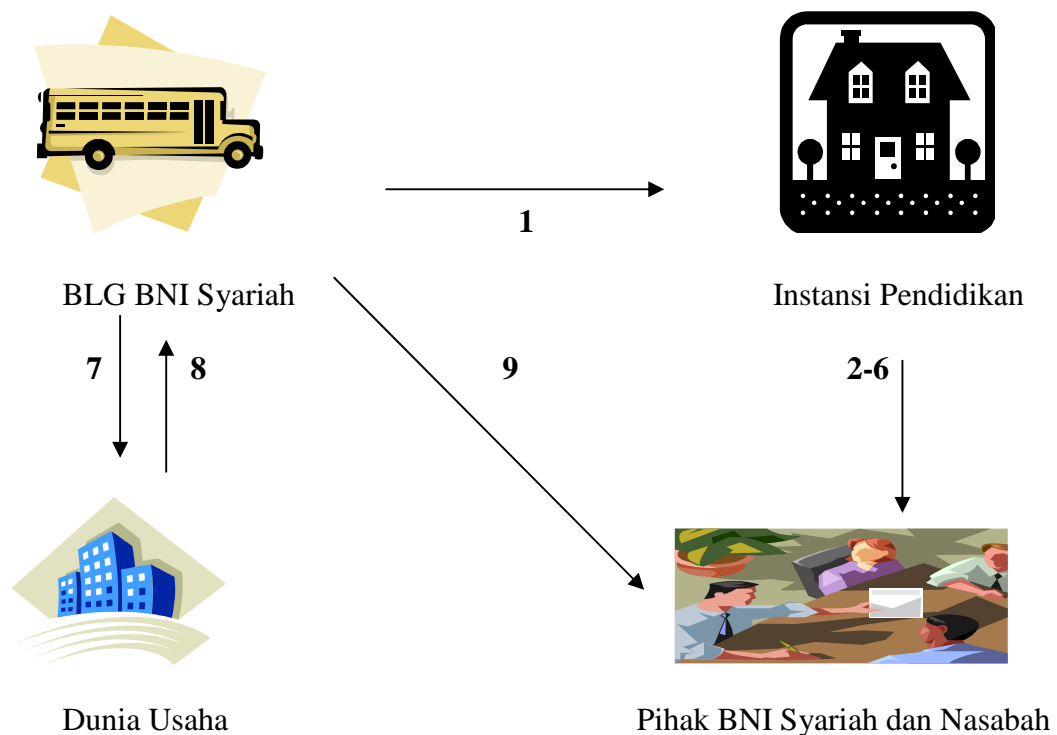
Produk tabungan iB Tunas Hasanah ini muncul sebagai salah satu upaya BNI Cabang Syariah Banjarmasin untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan pasar, bahkan menciptakan segmen pasar baru, maka BNI Cabang Syariah Banjarmasin dituntut harus selalu jeli dalam melihat peluang pasar dan kreatif dalam mengembangkan dan memasarkan produk dan jasanya.

Adanya produk tabungan iB Tunas Hasanah ini tidak hanya dalam rangka mempertahankan segmen pasar yang sudah ada, tetapi juga untuk memperluas segmen pasar hingga ke segmen usia muda, maka BNI Cabang Syariah Banjarmasin memfasilitasi anak-anak untuk belajar menabung yang berusia di bawah 17 tahun dan juga bagi segmen nasabah anak-anak yang belum memiliki KTP di perbankan syariah sangat jarang ditemui, sehingga perluasan segmen

pasar BNI Cabang Syariah Banjarmasin dari yang sebelumnya untuk masyarakat yang berusia 17 tahun ke atas, saat ini juga diberikan bagi anak-anak yang masih berusia muda.

Mekanisme pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah:

Skema 4. 2: Skema Pembukaan Rekening Tabungan iB Tunas Hasanah



Keterangan:

1. Pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin datang langsung ke sekolah-sekolah yang menjadi target dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah dengan menggunakan Bus Layanan Gerak (BLG).

2. Pihak BNI Cabang syariah Banjarmasin menjelaskan tentang produk yang mereka tawarkan kepada calon nasabah.
3. Calon nasabah anak dan orang tua/walinya membuka rekening tabungan iB Tunas Hasanah dengan memenuhi segala persyaratan dan mengisi seluruh formulir yang disediakan serta menyepakati akad yang digunakan yaitu akad *wadi'ah yadh dhamanah*.
4. Nasabah anak memilih desain untuk kartu ATM/ Tunas Card yaitu Tunas Card Astronaut atau Tunas Card bintang.
5. Nasabah membayar biaya pembukaan rekening sebesar Rp 100.000,-.
6. Kemudian pihak bank memberikan tanda kepemilikan rekening berupa buku tabungan dan Tunas Card.
7. Pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin menyalurkan dana nasabah tabungan iB Tunas Hasanah kepada dunia usaha dengan akad *mudh rabah* atau *musy rakah*.
8. Pihak dunia usaha memberikan bagi hasil kepada BNI Cabang Syariah Banjarmasin sesuai dengan nisbah bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya.
9. Pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin boleh memberikan bonus kepada nasabah tabungan iB Tunas Hasanah, namun tidak diperjanjikan sebelumnya.

Adapun persyaratan kepemilikan rekening tabungan iB Tunas Hasanah adalah sebagai berikut:

a. Persyaratan untuk nasabah anak.

Persyaratan untuk nasabah anak dibagi dalam dua jenis yaitu:

- 1) Nasabah anak baru yang sudah memiliki tanda tangan dan memiliki kartu pelajar atau paspor atau akte kelahiran.
 - a) Mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (*CIF/ Customer Identification File*) perorangan dan formulir pembukaan rekening yang ditandatangani oleh anak.
 - b) Melampirkan copy akte kelahiran/kartu pelajar/paspor.
 - c) Melampirkan copy kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali.
 - d) Membubuhkan contoh tanda tangan anak pada formulir pembukaan rekening dan buku tabungan.
- 2) Nasabah anak baru yang memiliki kartu pelajar atau paspor dan belum bisa tanda tangan.
 - a) Mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (*CIF*) perorangan dan formulir pembukaan rekening dengan ditandatangani oleh orang tua/wali.
 - b) Melampirkan copy akte kelahiran.
 - c) Melampirkan copy kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali.

d) Membubuhkan contoh tanda tangan orang tua/wali pada buku tabungan.

b. Persyaratan untuk orang tua/wali.

- 1) Mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening (khusus untuk orang tua/wali yang belum memiliki rekening tabungan di BNI Syariah) dengan ditandatangani oleh orang tua/wali dan bagi yang belum berkeinginan untuk membuka rekening di BNI Syariah, maka orang tua/wali cukup mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) dengan ditandatangani oleh orang tua/wali.
- 2) Mengisi formulir persetujuan pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi yang ditandatangani oleh orang tua/wali. Formulir ini merupakan satu kesatuan dengan formulir pembukaan rekening anak.

c. Mengisi formulir PMN (Prinsip Mengenai Nasabah)/KYC (*Know Your Customer Form*).

d. Melakukan setoran awal pembukaan rekening minimal Rp 100.000,-.

e. Bagi nasabah anak yang belum memiliki tanda tangan sendiri, maka cabang wajib membubuhkan stempel tanda tangan orang tua/wali pada bagian dalam *cover* depan buku tabungan iB Tunas Hasanah.

f. Persyaratan pembukaan rekening terkait domisili diberlakukan untuk domisili orang tua/wali.

Prosedur pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- a. Rekening tabungan iB Tunas Hasanah merupakan rekening perorangan.
- b. Pembukaan rekening dilakukan oleh orang tua/wali dengan anak.
- c. Pihak lain selain orang tua/wali hanya dapat menerima kuasa untuk menyerahkan dokumen pembukaan rekening.
- d. Rekening dibuka atas nama anak.
- e. Mekanisme pembukaan rekening atas nama anak.

Setoran untuk keuntungan rekening tabungan iB Tunas Hasanah dapat dilakukan secara tunai, pemindahbukuan dan kliring di seluruh cabang BNI dan BNI Syariah. Khusus untuk setoran tunai dapat juga dilakukan di BNI CDM (*Cash Deposit Machine*). Ketentuan mengenai setoran tabungan iB Tunas Hasanah mengacu kepada ketentuan setoran tabungan yang terdapat pada BP (Buku Peraturan) tata kerja transaksi tabungan, yaitu:

- a. Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-.
- b. Bagi nasabah anak yang telah memiliki tanda tangan, maka nasabah anak dapat melakukan setoran dan menandatangani formulir setoran tersebut.
- c. Bagi nasabah anak yang belum memiliki tanda tangan, formulir setoran dapat ditandatangani oleh orang tua/wali yang tanda tangannya tertera pada buku tabungan.

Adapun transaksi penarikan dapat dilakukan oleh nasabah anak atau orang tua/wali yang CIF-nya terhubung dengan CIF anak secara tunai atau

pemindahbukuan dan juga dapat dilakukan di seluruh cabang BNI dan BNI

Cabang Syariah Banjarmasin dengan wajib menunjukkan 3 (tiga) hal, yaitu:

- a. Buku tabungan iB Tunas Hasanah.
- b. Tunas *Card*.
- c. Kartu identitas diri berupa kartu pelajar/paspor nasabah anak atau KTP orang tua/wali.

Tabel 4.1: Tarif Tabungan iB Tunas Hasanah.

Setoran awal pembukaan rekening	Rp 100.000,-
Saldo minimum	Rp 50.000,-
Saldo mengendap	Rp 25.000,-
Minimum setoran selanjutnya	Rp 20.000,-
Bonus	Tidak ada
Biaya:	
Pengelolaan rekening	Rp 0,- (bebas)
Tutup rekening atas permintaan nasabah	Rp 25.000,-
Tutup rekening karena nasabah (anak) meninggal dunia.	Rp 0,- (bebas)
Perpindahan ke iB Hasanah	Rp 0,- (bebas)
Pembuatan kartu ATM pertama kali	Rp 0,- (bebas)
Penggantian kartu ATM yang hilang/rusak atau atas permintaan nasabah.	Rp 10.000,-
Administrasi ATM	Rp 0,- (bebas)
Penarikan tunai dan pemindahbukuan melalui ATM Bersama atau ATM LINK	Sesuai tarif yang berlaku.
Penarikan tunai di <i>teller</i>	Rp 0,- (bebas)
Pemindahbukuan ke rekening lain di BNI/BNI Cabang Syariah Banjarmasin melalui <i>teller</i> .	Rp 0,- (bebas)
Penggantian buku tabungan karena halaman mutasi penuh	Rp 0,- (bebas)
Penggantian buku tabungan karena hilang.	Rp 1.500,- (debit rekening)
Penggantian buku tabungan karena rusak.	Rp 1.500,- (debit rekening)
Penggantian buku tabungan karena ganti tanda tangan	Rp 1.500,- (debit rekening)
Biaya di bawah saldo minimum.	Rp 0,-

Catatan: ketentuan setoran, saldo minimum, dan biaya sewaktu-waktu dapat berubah.

Tabel 4.2: **Limit Kartu dan e-Banking**

TRANSAKSI	LIMIT
Limit tarif tunai di BNI ATM.	Rp 500.000,- per hari.
Limit tarif tunai di ATM Bersama.	Sesuai dengan limit BNI Cabang Syariah Banjarmasin <i>Card Silver</i> .
Limit tarif tunai di ATM Link.	Sesuai dengan limit BNI Cabang Syariah Banjarmasin <i>Card Silver</i> .
Limit pemindahbukuan antar rekening BNI/BNI Cabang Syariah Banjarmasin di BNI ATM.	Rp 500.000,- per hari.
Limit transfer antar bank di ATM Bersama dan ATM Link.	Sesuai dengan limit BNI Cabang Syariah Banjarmasin <i>Card Silver</i> .
Limit belanja.	Rp 500.000,- per hari.

Penutupan rekening tabungan iB Tunas Hasanah dilakukan oleh nasabah anak bersama orang tua/wali yang CIF-nya di link ke CIF nasabah anak. Adapun formulir penutupan rekening harus ditandatangani oleh anak dan orang tua/wali. Penutupan rekening dilakukan atas dasar:

- a. Permohonan nasabah anak dengan orang tua/wali yang namanya tercantum dalam sistem karena ingin mengakhiri penggunaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah.
- b. Secara otomatis ditutup oleh sistem pada saat rekening tabungan iB Tunas Hasanah menunjukkan saldo rekening yang harus ditutup (saldo tutup).
- c. Buku tabungan iB Tunas Hasanah hilang berdasarkan laporan kehilangan dari nasabah anak atau orang tua/wali.
- d. Prakarsa bank karena data nasabah anak atau orang tua/wali yang diberikan tidak benar.

Pemasaran produk tabungan iB Tunas Hasanah dilakukan dengan cara memasarkan langsung melalui BLG ke instansi pendidikan seperti Yayasan Islam

Terpadu Ukhuwah, TK Firdaus, SDN Antasari 7, TK Aisyiah, TK dan SD Muhammadiyah, dan lain-lain.

BNI Cabang Syariah Banjarmasin sangat mengutamakan pelayanan dan kenyamanan nasabahnya dalam bertransaksi. Sehingga proses pembukaan rekening diatur agar selesai dengan cepat dengan persyaratan yang mudah untuk dipenuhi oleh calon nasabah. Dengan adanya BLG, nasabah tabungan, khususnya nasabah tabungan iB Tunas Hasanah akan lebih mudah untuk bertransaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

BNI Cabang Syariah Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah melalui BLG ke instansi-instansi pendidikan dan saat ini jumlah nasabah tabungan iB Tunas Hasanah di Banjarmasin adalah 480 orang. Namun jumlah nasabah tersebut dirasa masih kurang, karena promosi yang dilakukan masih belum memanfaatkan sarana promosi yang ada secara maksimal seperti pemanfaatan media elektronik dan media cetak sebagai media promosi.

Adapun yang menjadi kendala BNI Cabang Syariah Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah adalah kurangnya pengetahuan dan pemahaman dari orang tua siswa tentang pentingnya belajar menabung di usia dini, serta banyaknya bank-bank lain yang juga menawarkan produk serupa.

C. Analisis Data

1. Mekanisme Pembukaan Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin

Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah salah satu produk simpanan dalam mata uang Rupiah yang hanya diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun. Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin ini banyak memberikan kemudahan bagi nasabah anak diantaranya menabung melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* yaitu layanan transaksi perbankan 24 jam melalui sarana mesin BNI CDM untuk melakukan setoran uang tunai, sehingga bebas antri di *teller* dan penarikan dapan dilakukan di seluruh cabang BNI dan BNI Syariah, serta bebas biaya rekening.

Tabungan iB Tunas Hasanah ini juga memiliki beberapa tujuan yaitu memberikan layanan kepada masyarakat yang berkeinginan mengajarkan anak-anaknya untuk belajar menabung sejak usia dini, memberikan kemudahan kepada anak-anak dan pelajar dalam menabung dan bertransaksi, melengkapi rangkaian produk tabungan yang ditawarkan kepada para nasabah serta meningkatkan portofolio produk tabungan di BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

Sasaran nasabah tabungan iB Tunas Hasanah adalah anak-anak dan pelajar dengan usia di bawah 17 tahun yang orang tua/walinya berada pada segmen menengah dan menengah atas, yakni orang tua/wali murid yang berpenghasilan rata-rata di atas Rp 3.000.000,- sampai di atas Rp 10.000.000 per bulan.

Produk tabungan iB Tunas Hasanah ini dilengkapi dengan fasilitas berupa buku kepemilikan rekening/buku tabungan dan Tunas *Card* yang berfungsi

sebagai kartu ATM dengan nama anak dengan desain yang menarik dan unik khas anak-anak seperti *Tunas Card Astronout* dan *Tunas Card Bintang*.

Adapun fasilitas lainnya yang diberikan seperti: *e-Banking*, PINPAD (alat penarikan atau pemindahbukuan rekening di *teller*) dan transaksi ini tidak dikenakan biaya, layanan notifikasi transaksi via SMS (SMS Notifikasi layanan bagi orang tua/wali untuk mengetahui aktifitas nasabah anak tabungan iB Tunas Hasanah).

Mekanisme pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah:

Pertama, pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin datang langsung ke sekolah-sekolah yang menjadi target dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah dengan menggunakan Bus Layanan Gerak (BLG). BLG akan memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah langsung ke instansi-instansi pendidikan di wilayah Banjarmasin Timur dengan kriteria anak di bawah usia 17 tahun. BLG BNI Cabang Syariah Banjarmasin akan dioperasikan oleh 1 orang supir kantor, 1 orang satpam, satu orang perwakilan dari bagian *marketing* dan satu orang *customer service*. Petugas-petugas BLG akan bekerja dengan sistem *rolling* dengan staf BNI Cabang Syariah Banjarmasin setiap hari kerja.

Kedua, pihak BNI Cabang syariah Banjarmasin yang diwakili oleh 1 orang staf *marketing* akan menjelaskan mengenai produk tabungan iB Tunas Hasanah yang mereka tawarkan kepada calon nasabah anak di instansi pendidikan terkait. Apabila calon nasabah anak tertarik maka staf *marketing* akan memberikan brosur produk tabungan iB Tunas Hasanah untuk diserahkan kepada orang tua/wali anak,

dan bagi mereka yang tertarik dipersilahkan untuk membuka tabungan iB Tunas Hasanah di hari kerja berikutnya.

Ketiga, calon nasabah anak dan orang tua/walinya yang tertarik untuk membuka rekening tabungan iB Tunas Hasanah menemui *customer service* yang sedang bertugas pada BLG BNI Cabang Syariah Banjarmasin dengan terlebih dahulu harus memenuhi segala persyaratan dan mengisi seluruh formulir yang disediakan serta menyepakati akad yang digunakan yaitu akad *wadi'ah yadh dhamanah*.

Keempat, nasabah anak memilih desain untuk kartu ATM/Tunas Card, karena produk iB Tunas Hasanah merupakan produk untuk anak-anak maka pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin menawarkan bentuk ATM yang sesuai dengan usia mereka, misalkan dengan desain Tunas Card Astronaut atau Tunas Card bintang.

Kelima, orang tua/wali nasabah anak akan membayar biaya pembukaan rekening sebesar Rp 100.000,-.

Keenam, pihak BLG BNI Cabang Syariah memberikan tanda kepemilikan rekening berupa buku tabungan dan Tunas Card dengan desain pilihan nasabah anak.

Kemudian, staf BLG akan menyetorkan uang nasabah iB Tunas Hasanah kepada *teller* BNI Cabang Syariah Banjarmasin, untuk selanjutnya menyalurkan dana nasabah tabungan iB Tunas Hasanah kepada dunia usaha dengan akad *mudharabah* atau *musyarakah*. Setelah dana tabungan iB Tunas Hasanah tersalurkan kepada pihak dunia usaha, maka BNI Cabang Syariah Banjarmasin

mendapatkan keuntungan berupa nisbah bagi hasil yang telah disepakati sebelumnya.

Beberapa informan memaparkan bahwa proses pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah pada BNI Cabang Syariah Banjarmasin ini sangat cepat dan mudah. Pembuatan buku tabungan dan ATM beserta pemenuhan persyaratannya dapat diselesaikan pada hari itu juga. Dalam pengisian beberapa formulir yang disediakan, pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin memberikan kemudahan dan bantuan bagi nasabahnya yang tidak begitu faham dalam pengisian formulir tersebut. Pelayanan pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin, khususnya bagian *customer service* dalam melayani nasabahnya selalu menerapkan aturan yang telah ditentukan, yaitu harus selalu mengucapkan salam, senyum, menggunakan sapaan yang ramah dan bahasa yang jelas, dan dapat dipahami oleh nasabah.

Adapun persyaratan kepemilikan rekening tabungan iB Tunas Hasanah adalah persyaratan untuk nasabah anak dibagi dalam dua jenis yaitu:

Pertama, nasabah anak baru yang sudah memiliki tanda tangan dan memiliki kartu pelajar atau paspor atau akte kelahiran harus mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (*CIF/Customer Identification File*) perorangan dan formulir pembukaan rekening yang dibantu oleh *customer service* BLG BNI Cabang Syariah Banjarmasin. Nasabah anak juga melampirkan copy akte kelahiran/kartu pelajar/paspor, melampirkan copy kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali, membubuhkan contoh tanda tangan anak pada formulir pembukaan rekening dan buku tabungan.

Kedua, pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah untuk persyaratan nasabah anak baru yang memiliki kartu pelajar atau paspor dan belum bisa tanda tangan adalah harus mengisi formulir aplikasi data nasabah anak (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening dengan ditandatangani oleh orang tua/wali, melampirkan copy akte kelahiran, melampirkan copy kartu keluarga untuk anak yang tidak tinggal serumah dengan orang tua/wali dan membubuhkan contoh tanda tangan orang tua/wali pada buku tabungan.

Kemudian, persyaratan untuk orang tua/wali anak yang ingin membuka rekening tabungan iB Tunas Hasanah, maka harus mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) perorangan dan formulir pembukaan rekening (khusus untuk orang tua/wali yang belum memiliki rekening tabungan di BNI Syariah) dengan ditandatangani oleh orang tua/wali dan bagi yang belum berkeinginan untuk membuka rekening di BNI Syariah, maka orang tua/wali cukup mengisi formulir aplikasi data nasabah (CIF) dengan ditandatangani oleh orang tua/wali.

Setelah mengisi formulir CIF, orang tua/wali anak juga harus mengisi formulir persetujuan pembukaan rekening dan pelaksanaan transaksi yang ditandatangani oleh orang tua/wali. Formulir ini merupakan satu kesatuan dengan formulir pembukaan rekening anak, mengisi formulir PMN (Prinsip Mengenai Nasabah)/KYC (*Know Your Customer Form*), melakukan setoran awal pembukaan rekening minimal Rp 100.000,-.

Prosedur khusus pada tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin, bagi nasabah anak yang belum memiliki tanda tangan sendiri, maka cabang wajib membubuhkan stempel tanda tangan orang tua/wali pada bagian

dalam *cover* depan buku tabungan iB Tunas Hasanah. Persyaratan pembukaan rekening terkait domisili diberlakukan untuk domisili orang tua/wali.

Prosedur umum pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah sebagai berikut:

- a. Rekening tabungan iB Tunas Hasanah merupakan rekening perorangan. Jadi, rekening tabungan ini hanya dapat digunakan oleh nasabah anak yang namanya tertera pada buku tabungan dan Tunas *Card*.
- b. Pembukaan rekening dilakukan oleh orang tua/wali dengan anak. Jadi, nasabah anak yang ingin membuka rekening tabungan iB Tunas Hasanah harus beserta orang tua/walinya.
- c. Pihak lain selain orang tua/wali hanya dapat menerima kuasa untuk menyerahkan dokumen pembukaan rekening. Jadi, orang tua/wali anak dapat memberikan kuasa untuk menyerahkan dokumen pembukaan rekening nasabah anak kepada orang lain yang memiliki kriteria cakap hukum atau berusia di atas 17 tahun dan/atau telah menikah.
- d. Rekening dibuka atas nama anak. Jadi, pada pembukaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah, orang tua/wali atau pihak lain yang diberi kuasa tidak bisa membuka rekening tanpa menghadirkan nasabah anak dan membuka rekening atas nama nasabah anak lainnya.

Penyetoran uang untuk rekening tabungan iB Tunas Hasanah setelah pembukaan rekening dapat dilakukan secara tunai, pemindahbukuan dan kliring di seluruh cabang BNI dan BNI Syariah. Khusus untuk setoran tunai dapat juga

dilakukan di BNI CDM (*Cash Deposit Machine*). Ketentuan mengenai setoran tabungan iB Tunas Hasanah mengacu kepada ketentuan setoran tabungan yang terdapat pada BP (Buku Panduan).

Kemudian untuk tata kerja transaksi tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah: *Pertama*, nasabah anak minimal menyetorkan uang Rp 10.000,- bagi nasabah anak yang telah memiliki tanda tangan, maka nasabah anak dapat melakukan setoran dan menandatangani formulir setoran tersebut. *Kedua*, nasabah anak yang belum memiliki tanda tangan, formulir setoran dapat ditandatangani oleh orang tua/wali yang tandatanganannya tertera pada buku tabungan.

Adapun transaksi penarikan dapat dilakukan oleh nasabah anak atau orang tua/wali yang CIF-nya terhubung dengan CIF anak secara tunai atau pemindahbukuan dan juga dapat dilakukan di seluruh cabang BNI dan BNI Cabang Syariah Banjarmasin dengan wajib menunjukkan 2 (dua) hal, yaitu:

- a. Buku tabungan iB Tunas Hasanah dan Tunas *Card*.
- b. Kartu identitas diri berupa kartu pelajar/paspor nasabah anak atau KTP orang tua/wali.

Tarif yang berlaku pada tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah setoran awal pembukaan rekening minimal Rp 100.000,-, saldo minimum setelah penarikan Rp 50.000,-, kemudian untuk minimum setoran uang selanjutnya Rp 25.000,-.

Ketentuan untuk biaya pada tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin yaitu biaya penggantian kartu ATM yang hilang/rusak atau

atas permintaan nasabah sebesar Rp 10.000,-, penggantian buku tabungan karena hilang, rusak dan penggantian tanda tangan sebesar Rp 1000,-, biaya penggantian kartu ATM yang hilang/rusak atau atas permintaan nasabah sebesar Rp 10.000,-. Kemudian untuk penutupan rekening tabungan iB Tunas Hasanah atas permintaan nasabah yaitu sebesar Rp 25.000,-.

Adapun keunggulan dari tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah bebas biaya pengelolaan rekening, bebas biaya penutupan rekening karena nasabah anak meninggal dunia, bebas biaya perpindahan tabungan iB Tunas Hasanah menjadi tabungan lainnya setelah nasabah anak berusia di atas 17 tahun, bebas biaya pembuatan kartu ATM pertama kali, bebas biaya administrasi ATM, bebas biaya untuk penarikan tunai di *teller*, bebas biaya pemindahbukuan, mutasi buku tabungan dan bebas biaya di bawah saldo minimum. Kemudian untuk penarikan tunai dan pemindahbukuan melalui ATM Bersama atau ATM Link, biayanya sesuai tarif yang berlaku, dan biaya sewaktu-waktu dapat berubah.

Limit transaksi Tunas *Card* dan *e-Banking* tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin, untuk penarikan tunai di BNI ATM maksimal Rp 500.000 per hari, untuk pemindahbukuan antar rekening BNI/BNI Cabang Syariah di BNI ATM maksimal Rp 500.000,- per hari dan limit belanja maksimal Rp 500.000 per hari. Kemudian untuk penarikan tunai dan transfer antar bank di ATM Bersama dan ATM Link sesuai dengan limit BNI Cabang Syariah Banjarmasin *Card Silver*.

Penutupan rekening tabungan iB Tunas Hasanah dilakukan oleh nasabah anak bersama orang tua/wali yang CIF-nya di link ke CIF nasabah anak. Adapun formulir penutupan rekening harus ditandatangani oleh anak dan orang tua/wali. Penutupan rekening dilakukan atas dasar permohonan nasabah anak dengan orang tua/wali yang namanya tercantum dalam sistem karena ingin mengakhiri penggunaan rekening tabungan iB Tunas Hasanah.

Dengan adanya permohonan penutupan rekening oleh orang tua/wali beserta nasabah anak tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin, maka secara otomatis tabungan akan ditutup oleh sistem pada saat rekening tabungan iB Tunas Hasanah menunjukkan saldo rekening yang harus ditutup (saldo tutup).

Apabila buku tabungan iB Tunas Hasanah hilang berdasarkan laporan kehilangan dari nasabah anak atau orang tua/wali, maka rekening tabungan iB Tunas Hasanah akan ditutup oleh pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

Apabila orang tua/wali atau orang yang diberi kuasa memberikan dokumen nasabah anak tidak sesuai atau palsu, maka atas prakarsa bank dapat dilakukan penutupan rekening tabungan.

Karakteristik tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* yaitu pertama tabungan iB Tunas Hasanah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni oleh karena itu tabungan jenis ini dapat dimanfaatkan oleh pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan tabungan menjadi milik atau tanggungan bank dan tidak ada keharusan bagi bank

sebagai penerima titipan untuk memberikan hasil pemanfaatan tabungan tersebut serta nasabah tidak harus menanggung kerugian.

Produk tabungan iB Tunas Hasanah karena berdasarkan akad *wadi'ah yad dhamanah* memungkinkan pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin untuk memberikan bonus kepada pemilik harta yaitu nasabah tabungan sebagai insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.

Pada produk tabungan iB Tunas Hasanah tidak ada penambahan pengembalian uang BNI Cabang Syariah Banjarmasin terhadap uang titipan dari nasabah. Hal ini tentunya telah membuktikan bahwa produk tabungan ini telah sesuai dengan prinsip syariah yaitu bebas dari unsur riba. Dan telah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah mendefinisikan riba sebagai penambahan pendapatan secara tidak sah (batil) antara lain dalam transaksi pertukaran barang sejenis yang tidak sama kualitas, kuantitas, dan waktu penyerahannya atau dalam transaksi pinjam-meminjam yang mempersyaratkan nasabah pengguna fasilitas mengembalikan dana yang diterima melebihi pokok pinjaman karena berjalannya waktu.²

Tabungan iB Tunas Hasanah ini juga tidak mengandung unsur *maysir* dan *gharar* karena pada tabungan ini tidak ada kegiatan yang bersifat spekulasi dan adanya ketidakjelasan produk tabungan yang dapat merugikan nasabah ataupun pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin. Hal ini telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Wiko Suryomurti bahwa transaksi bisnis yang mengandung ketidakjelasan dalam modal, proses pengelolaan, produk, maupun keuntungannya.

² Wiko Suryomurti, *Supercerdas Investasi Syariah, op. cit*, h. 34.

Semua transaksi bisnis yang mengandung ketidakpastian dilarang oleh syariah, sesuai dengan hadis Rasulullah saw. berikut ini:

لَا تَشْتَرُوا السَّمَكَ فِي الْمَاءِ فَإِنَّهُ غَرَارٌ .

“Janganlah kamu membeli ikan di dalam air, karena jual beli seperti itu termasuk *gharar*.” (Hadits Riwayat Ahmad).³

Demikian pula hadits dari Ibnu Umar r.a. sebagai berikut:

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ نَهَى عَنْ بَيْعِ الثَّمَارِ حَتَّى يَبْدُو صِلَاحُهَا .

“Nabi saw. melarang jual-beli buah-buahan hingga tampak kepastiannya menjadi buah.” (Hadits Riwayat Bukhari dan Muslim).⁴

Adanya nisbah bagi hasil setelah penyaluran dana tabungan iB Tunas Hasanah kepada dunia usaha pihak BNI Cabang Syariah Banjarmasin akan memberikan bonus kepada nasabah tabungan iB Tunas Hasanah, namun tidak pernah diperjanjikan sebelumnya dengan nasabah, karena akad yang digunakan dalam produk ini adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*. Hal ini telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Muhammad Syafi'i Antonio bahwa dengan konsep *wadi'ah yadh dhamanah*, pihak yang menerima titipan boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan. Dalam hal ini, pihak bank mendapatkan hasil dari pengguna dana. Bank memberikan insentif kepada penitip dalam bentuk bonus.⁵ Dan juga telah sesuai pula dengan hadits riwayat Tirmidzi dari Abu Kuraib berikut ini:

³ Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, op. cit, h. 81.

⁴ Wiku Suryomurti, *Supercerdas Investasi Syariah*, op. cit, h. 39.

حَدَّثَنَا أَبُو كُرَيْبٍ حَدَّثَنَا طَلْقُ بْنُ غَنَّامٍ عَنْ شَرِيكِ وَقَيْسٍ عَنْ أَبِي حَصِينٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ قَالَ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ ائْتَمَنَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ.⁶

Abu Kuraib menceritakan kepada kami, Thalaq bin Ghannam menceritakan kepada kami dari Syerik dan Qais dari Abu Hashin dari Abu Hurairah, Nabi saw bersabda: “Tunaikanlah amanat kepada orang yang memberi amanat kepadamu dan jangan berkhianat kepada orang yang mengkhianatimu. (Hadits Riwayat Tirmidzi).⁷

2. Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Tunas Hasanah BNI

Cabang Syariah Banjarmasin

Produk tabungan iB Tunas Hasanah ini muncul sebagai salah satu upaya BNI Cabang Syariah Banjarmasin untuk selalu dapat memenuhi kebutuhan pasar, bahkan menciptakan segmen pasar baru, maka BNI Cabang Syariah Banjarmasin dituntut harus selalu jeli dalam melihat peluang pasar dan kreatif dalam mengembangkan dan memasarkan produk dan jasanya.

Pemasaran produk tabungan iB Tunas Hasanah ini dilakukan dengan cara memasarkan langsung ke instansi pendidikan atau dalam istilah pemasaran yaitu dengan strategi jemput bola. Adapun beberapa instansi pendidikan tersebut seperti Yayasan Islam Terpadu Ukhuwah, TK Firdaus, SDN Antasari 7, TK Aisyiah, TK dan SD Muhammadiyah, dan lain-lain. Menurut pihak pemasaran BNI Cabang Syariah Banjarmasin, lokasi tersebut memiliki pangsa pasar yang

⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*, loc. cit, h. 149.

⁶ Al-Sunan At-Tirmidzi, Imam Abi Isa Muhammad Ibn Isa Ibn Saurah, *Sunan At-Tirmidzi Juz 3*, (Beirut: D r Al-Fikr, 1994), h. 33.

⁷ Al-Albani, Muhammad Nashiruddin, *Shahih Sunan Tirmidzi*, diterjemahkan oleh Fachrurrazi dengan judul *Shahih Sunan Tirmidzi*, (Jakarta: Pustaka Azzam, 2006), h. 47.

potensial, karena sesuai dengan kriteria produk tabungan iB Tunas Hasanah. Adapun kriteria calon nasabah anak yang ditentukan untuk tabungan iB Tunas Hasanah adalah anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun yang mana orang tua/walinya berada pada kalangan menengah hingga kalangan atas. Saat ini jumlah nasabah tabungan iB Tunas Hasanah di Banjarmasin adalah 480 orang.⁸

Adanya produk tabungan iB Tunas Hasanah ini tidak hanya dalam rangka mempertahankan segmen pasar yang sudah ada, tetapi juga untuk memperluas segmen pasar hingga ke segmen usia muda, maka BNI Cabang Syariah Banjarmasin memfasilitasi anak-anak untuk belajar menabung yang berusia di bawah 17 tahun dan juga bagi segmen nasabah anak-anak yang belum memiliki KTP di perbankan syariah sangat jarang ditemui, sehingga perluasan segmen pasar BNI Cabang Syariah Banjarmasin dari yang sebelumnya untuk masyarakat yang berusia 17 tahun ke atas, saat ini juga diberikan bagi anak-anak yang masih berusia muda.

Saat ini, jumlah nasabah tabungan iB Tunas Hasanah di Banjarmasin adalah 480 orang dengan segmentasi pasar khusus wilayah Banjarmasin. Konsep pemasaran ini telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sofjan Assauri bahwa pemasaran ada dua yaitu konsep penjualan dan konsep pemasaran. Dalam hal ini, BNI Cabang Syariah Banjarmasin menerapkan konsep penjualan dengan tujuan mencapai target penjualan produk tabungan iB Tunas Hasanah.

BNI Cabang Syariah Banjarmasin telah melakukan pemasaran sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sofjan Assauri bahwa ada enam tahapan

⁸ Yuni Astuti, *Sales Officer* BNI Cabang Syariah Banjarmasin, wawancara pribadi, Banjarmasin, 05 Mei 2014 pada jam 05.00 WITA.

dalam proses pemasaran.⁹ Tahap pertama yang dilakukan adalah menganalisis kesempatan/peluang pasar yang dapat dimanfaatkan dalam usaha yang dilakukan perusahaan untuk mencapai tujuannya. BNI Cabang Syariah Banjarmasin menganalisis kesempatan atau peluang pasar yang cukup luas pada produk tabungan iB Tunas Hasanah, karena belum banyak bank-bank syariah yang mengembangkan produk sejenis di Banjarmasin.

Tahap kedua adalah penentuan sasaran pasar, yang akan dilayani oleh perusahaan. BNI Cabang Syariah Banjarmasin menentukan sasaran pasar potensial yaitu pada instansi-instansi pendidikan anak di bawah usia 17 tahun.

Tahap ketiga dari proses ini adalah menilai kedudukan dan menetapkan strategi peningkatan posisi atau kedudukan perusahaan dalam persaingan pada sasaran pasar yang dilayani. BNI Cabang Syariah Banjarmasin menilai instansi-instansi pendidikan Banjarmasin yang sesuai sebagai sasaran pasar untuk tabungan iB Tunas Hasanah dengan kriteria bahwa orang tua/wali murid di instansi tersebut berpenghasilan di atas rata-rata Rp 3000.000,- per bulan.

Tahap keempat dari proses pemasaran adalah mengembangkan sistem pemasaran dalam perusahaan. BNI Cabang Syariah Banjarmasin mengembangkan sistem pemasaran produk iB Tunas Hasanah melalui fasilitas BLG.

Tahap kelima dari proses pemasaran ini adalah mengembangkan rencana pemasaran. BNI Cabang Syariah Banjarmasin melalui fasilitas BLG memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah dengan cara jemput bola pada instansi pendidikan lainnya di Banjarmasin dan sekitarnya.

⁹ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran, op. cit*, h. 171-175.

Tahap keenam dari proses pemasaran adalah menerapkan atau melaksanakan rencana pemasaran yang telah disusun dan mengendalikannya. BNI Cabang Syariah Banjarmasin terus melaksanakan rencana pemasaran yang telah disusun untuk tabungan iB Tunas Hasanah dengan melalui BLG yang terus memasarkan ke instansi-instansi yang telah direncanakan.

BNI Cabang Syariah Banjarmasin menyertakan salah satu staf *marketing* yang bertugas untuk memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah pada instansi pendidikan terkait. Hal ini tentunya telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasmir bahwa seorang pemasar harus mampu mengkomunikasikan keberadaan dan kelebihan produk dibandingkan dengan produk lainnya dari pesaing. Produsen juga harus pandai menarik minat untuk terus membeli dan mengonsumsi produk yang ditawarkan melalui berbagai strategi.¹⁰

BNI Cabang Syariah Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah masih kurang memanfaatkan sarana promosi yang ada diantaranya melalui media elektronik, dan media cetak. BNI Cabang Syariah Banjarmasin hanya memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah dengan strategi jempot bola, hal ini tentu saja terasa kurang begitu efektif karena dengan adanya strategi tersebut, maka produk ini hanya akan dikenal oleh masyarakat Banjarmasin yang berada di lingkungan instansi yang dikunjungi BLG.

¹⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan, op. cit.* h. 164.

3. Kendala Yang Dihadapi Dalam Memasarkan Produk Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan analisis SWOT, Strength (kekuatan) produk tabungan iB Tunas Hasanah pada BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah bebas biaya administrasi bulanan tabungan, dapat menabung di CDM sehingga bebas antri di *teller*, dapat melakukan penarikan langsung di mesin ATM BNI dan BNI Syariah atau ATM bersama lainnya. Tabungan ini juga banyak menawarkan fasilitas seperti *e-Banking*, sms notifikasi, PINPAD, dan lain-lain.

Weakness (kelemahan) produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah dalam memasarkan produk tabungan iB Tunas Hasanah ini adalah kurangnya pengetahuan orang tua akan pentingnya mengajarkan anak untuk menabung sejak usia dini, sehingga nasabah pada tabungan iB Tunas Hasanah ini tidak begitu banyak peminatnya seperti pada produk tabungan yang lain.¹¹

Opportunity (peluang) produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah dalam pemasarannya, BNI Cabang Syariah Banjarmasin memiliki SDI (Sumber Daya Insani) yang memadai, pengembangan strategi jempit bola yang berkesinambungan.

Threat (ancaman) produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah tingginya tingkat persaingan dengan lembaga sejenis. Terbukti dengan semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan lain terutama lembaga keuangan syariah yang berdiri di sekitar BNI Cabang Syariah

¹¹ Yuni Astuti, *Sales Officer* BNI Cabang Syariah Banjarmasin, wawancara pribadi, Banjarmasin, 05 Mei 2014 pada jam 05.00 WITA.

Banjarmasin. Hal inilah yang membuat BNI Cabang Syariah Banjarmasin harus bersaing dengan lembaga keuangan syariah yang secara kualitas belum teruji lama. Namun dari proses penempatan ini, telah membuat BNI Cabang Syariah Banjarmasin semakin bekerja keras membangun *image* yang baik di masyarakat, serta mengajak masyarakat bersama-sama membangun nilai-nilai Islam dalam dunia perbankan.

Ancaman lain adalah produk tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin adalah rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat dalam hal perbankan syariah sehingga menghambat proses sosialisasi dalam memasarkan produk tabungan tersebut.

Tabel 4. 3: Analisis Matrik SWOT Tabungan iB Tunas Hasanah BNI Cabang Syariah Banjarmasin.

Internal	Strength (kekuatan)	Weaknesses (kelemahan)
Eksternal	<ul style="list-style-type: none"> a. Adanya penggunaan akad <i>wadi'ah yad dhamanah</i>. b. bebas biaya administrasi bulanan tabungan. c. Dapat menabung di CDM. d. Dapat melakukan penarikan langsung di mesin ATM BNI dan BNI Syariah atau ATM bersama lainnya. e. Tabungan ini juga banyak menawarkan fasilitas seperti <i>e-Banking</i>, SMS notifikasi, PINPAD, dan lain-lain. 	<p>kurangnya pengetahuan orang tua akan pentingnya mengajarkan anak untuk menabung sejak usia dini, sehingga nasabah pada tabungan iB Tunas Hasanah ini tidak begitu banyak peminatnya seperti pada produk tabungan yang lain.</p>
Opportunities (peluang)	S-O	W-O
Dalam pemasarannya, BNI Cabang Syariah Banjarmasin memiliki SDI (Sumber Daya Insani) yang memadai, pengembangan strategi jempot bola yang berkesinambungan.	<ul style="list-style-type: none"> a. Membuat strategi pemasaran untuk memasarkan produk dengan pendekatan emosional. b. Memperkenalkan produk tabungan iB Tunas Hasanah serta berbagai keunggulannya melalui media promosi seperti media elektronik dan media massa. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Memanfaatkan <i>event</i> atau kegiatan <i>sponsorship</i> untuk mempromosikan produk tabungan iB Tunas Hasanah. b. Memperbanyak jaringan kerjasama dengan instansi pendidikan.
Threats (ancaman)	S-T	W-T
<ul style="list-style-type: none"> a. Tingginya tingkat persaingan dengan lembaga sejenis. b. Rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat dalam hal perbankan syariah sehingga menghambat proses sosialisasi dalam memasarkan produk tabungan tersebut. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan kualitas pelayanan BLG BNI Cabang Syariah Banjarmasin. b. Ikut berpartisipasi dalam kegiatan-kegiatan <i>workshop</i> ke instansi pendidikan. 	<ul style="list-style-type: none"> a. Mengoptimalkan pemasaran dalam menghadapi pesaing. b. Memberikan inovasi dalam pensosialisasian produk.