

RINGKASAN EKSEKUTIF

NUGROHO IMAM SANTOSO. 2011. Implementasi Strategi Pengembangan Bisnis Syariah Melalui *Office Channeling* di PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Di bawah bimbingan **MUHAMMAD FIRDAUS** dan **TRIAS ANDATI.**

Salah satu langkah strategis yang dilakukan Bank BRI untuk menjaga pertumbuhan dan kesinambungan bisnisnya adalah masuk dalam bisnis syariah. Pengembangan bisnis syariah di Bank BRI dimulai tahun 2001 dengan dibukanya Unit Usaha Syariah (UUS) BRI. Namun Bank BRI hingga saat ini belum sepenuhnya memanfaatkan jaringan kantornya sebagai *outlet* layanan syariah. Padahal Bank Indonesia sejak tahun 2006 telah mengeluarkan peraturan yang memungkinkan penggunaan jaringan Bank Umum konvensional untuk memberikan layanan syariah. Pola layanan syariah tersebut oleh Bank Indonesia dinamakan *office channeling*.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan masalah penelitian ini adalah : (1) Bagaimana formulasi strategi Bank BRI dalam pengembangan bisnis syariah? (2) Bagaimana penilaian manajer menengah Bank BRI terhadap penerapan *office channeling* layanan syariah? dan (3) Bagaimana rancangan dan prioritas program implementasi *office channeling* layanan syariah di Bank BRI?

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) Menggambarkan formulasi strategi Bank BRI dalam pengembangan bisnis syariah, (2) Melakukan penilaian terhadap dari manajer menengah Bank BRI terhadap pola *office channeling* layanan syariah, (3) Merancang dan menganalisis prioritas program implementasi *office channeling* layanan syariah di Bank BRI.

Penelitian dilakukan di Bank BRI. Metode penelitian yang digunakan adalah menggunakan pendekatan deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, diskusi dan wawancara serta studi pustaka. Pengambilan sampel responden menggunakan *purposive sampling*. Alternatif program implementasi *office channeling* dirancang pada tahap pra penelitian melalui wawancara dengan beberapa Pemimpin Cabang dan Pemimpin Cabang Pembantu Bank BRI. Dari tahapan tersebut diperoleh 18 alternatif program implementasi *office channeling* yang kemudian dimasukkan ke dalam kuesioner 1 untuk penelitian tahap pertama. Penelitian tahap pertama menghasilkan 12 alternatif program. Keduabelas alternatif program tersebut dimasukkan kuesioner 2. Selanjutnya terhadap 12 alternatif program tersebut dilakukan pemilihan prioritas program layanan syariah di Bank BRI oleh pakar menggunakan *Analitycal Hierarchy Process* (AHP)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Pertama, formulasi strategi pengembangan bisnis syariah melalui pola *office channeling* layanan syariah di Bank BRI terdapat di dalam Surat Keputusan Direksi Bank BRI tentang Rencana Bisnis Bank (RBB) Bank BRI tahun 2007 dan RBB tahun 2008. Pengembangan bisnis syariah merupakan bagian dari strategi bisnis Bank BRI. Kedua, tingkat

motivasi manajer menengah cukup tinggi. Hasil penilaian tingkat motivasi para manajer tingkat menengah Bank BRI terhadap pola *office channeling* layanan syariah diperoleh skor 35. Para manajer menengah juga mempunyai tanggapan cukup baik terhadap strategi *office channeling* layanan syariah yang akan dilaksanakan oleh Bank BRI. Ketiga, penelitian ini memberikan 12 program prioritas implementasi *office channeling* layanan syariah di Bank BRI. Lima program dapat segera dilaksanakan di unit kerja operasional yaitu menyiapkan pengetahuan produk bagi pekerjanya, melakukan kreasi layanan khusus syariah, pengaturan fungsi SDM khusus untuk layanan syariah serta mempersiapkan konter khusus layanan syariah. Sedangkan 7 program lainnya merupakan kewenangan Kantor Pusat yaitu membuat dan melakukan sosialisasi pedoman operasional layanan syariah *office channeling* kepada unit kerja, menciptakan produk syariah yang mampu memenuhi kebutuhan nasabah, membuat kebijakan pembagian biaya dan pendapatan atas layanan syariah yang dilakukan Bank BRI, menyiapkan divisi pendidikan dan latihan untuk mendidik SDM syariah, menyiapkan tim pendukung untuk membantu penyelesaian masalah operasional di unit kerja, dan membuat kebijakan penilaian kinerja pekerja yang menangani layanan syariah.

Penelitian ini merekomendasikan agar manajemen Bank BRI perlu mempertimbangkan 12 prioritas program untuk mempercepat pelaksanaan pola *office channeling* layanan syariah. Selain itu perlu dilakukan penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap rencana layanan bisnis syariah pola *office channeling* Bank BRI untuk mengetahui potensi keberhasilan implementasi strategi bisnis Bank BRI. Lebih lanjut, penelitian di bidang pemasaran produk syariah pada *office channeling* layanan syariah menjadi topik yang menarik pula untuk dikaji.

Kata kunci : Layanan syariah, *office channeling*, Bank BRI, BRI Syariah, tingkat motivasi, *Analitycal Hierarchy Process*.