

# Analisis tingkat pengetahuan petugas front liners Bank Niaga terhadap produk dan jasa perbankan syariah dalam penerapan kebijakan office channeling = Bank Niaga's front liners knowledge level analysis of syariah banking products and services in office channeling regulation implementation

Muzammil, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=97045&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Dengan dikeluarkannya peraturan Bank Indonesia melalui PBI No.8/3/PBI/2006 tentang kebijakan office channelling dimana bank umum konvensional yang telah memiliki unit usaha syariah, diharuskan pula menjalankan kegiatan usaha perbankannya dengan sistim syariah (dual banking system). Kebijakan tersebut juga di implementasikan oleh Bank Niaga dengan membuka layanan perbankan syariah (office channelling) di cabang-cabang konvensional melalui petugas front linersnya. Untuk mengetahui kesiapan Bank Niaga dalam mengimplementasikan kebijakan office channelling tersebut salah satunya adalah dengan melihat kesiapan petugas front linersnya. Sedangkan kesiapan petugas front liners dapat diketahui melalui analisa tingkat pengetahuannya terhadap produk dan layanan perbankan syariah serta melakukan pemetaan potensi pengetahuan front liners secara demografi.

Dengan menggunakan metode statistik deskriptif, temuan yang didapat dari penelitian ini menyebutkan bahwa, secara umum tingkat pengetahuan petugas front liners terhadap produk dan layanan perbankan syariah masih tergolong cukup atau dapat dikatakan masih belum memadai, sehingga dapat dipastikan petugas belum siap mengimplementasikan office channelling. Sedangkan dari pemetaan potensi pengetahuan, diketahui hanya front liners dengan pendidikan setara SI dan dengan masa kerja diatas 10 tahun yang memiliki potensi pengetahuan tentang produk dan layanan perbankan syariah. Dari temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa, dengan tingkat pengetahuan petugas yang belum memadai serta belum adanya kriteria untuk memilih petugas yang akan ditempatkan pada office channeling maka dapat dipastikan Bank Niaga belum siap menerapkan office channelling.

Along with the new regulation from Bank Indonesia throughout PBI No.8/3/PB1/2006 about Office Channeling in which conventional Bank with Syariah Banking services and products also have to run their banking activities in syariah system or well known as dual banking system. Bank Niaga also implement the regulation by offering syariah banking services (office channeling) in their conventional branches with the help of their front liners officers. To find out whether Bank Niaga is ready to implement the regulation or not is by knowing the readiness of the front liners, which can be seen from their knowledge of syariah banking products and services and also doing the front liners knowledge potential mapping demographically.

Using the descriptive statistic method, the result from this research shows that, generally front liners' knowledge level in syariah banking products and services are not sufficient to implement office channeling. Meanwhile, from the result of knowledge potential mapping, it is only front liners with educational background not less than Si (bachelor degree) and with working period more than 10 years has the proper

knowledge of syariah banking products and services. Based on the result, we can come to a conclusion that with insufficient knowledge level of the front liners and lack of criteria to choose the person who will be in charge for office channeling, Bank Niaga not yet ready to implement office channeling.</i>