

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat PT. Bank Syariah Indonesia KCP

Bengkulu Panorama

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan meyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing ditingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan *ikhtiar* untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang *modern, universal*, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*)⁴⁴.

⁴⁴ Bank Syariah Indonesia, 'Informasi Perusahaan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 15.24'.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Visi

Top 10 *Global Islamic Bank*

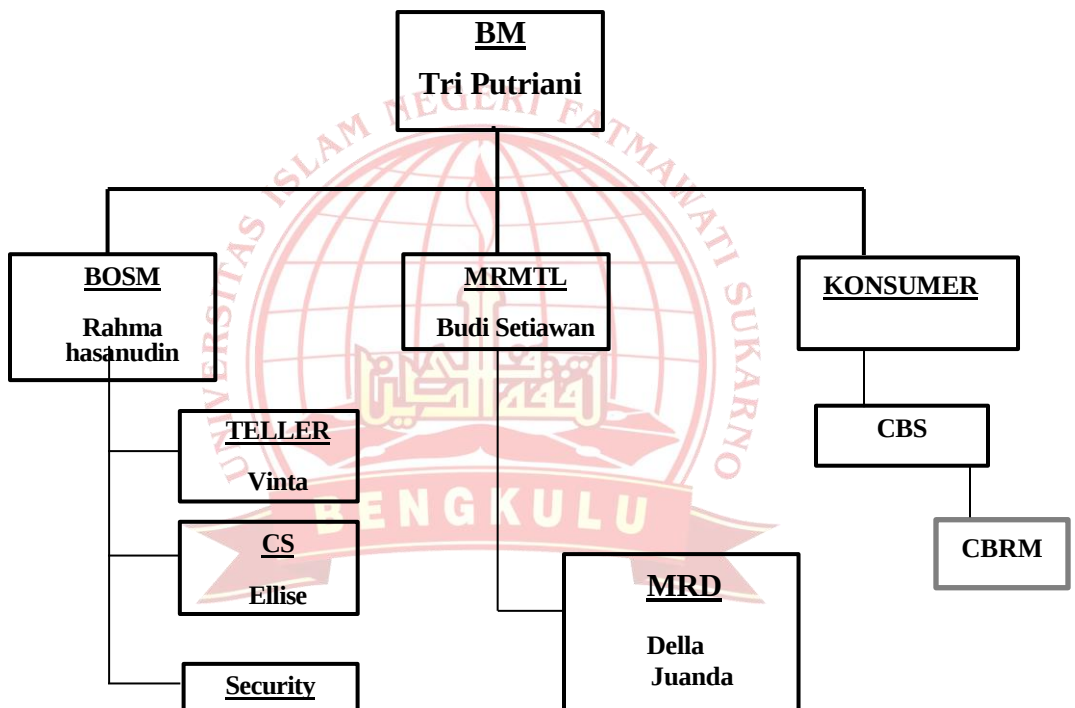
b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang akan memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
Top 5 bank paling *profitable* di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja⁴⁵

⁴⁵ Bank Syariah Indonesia, 'Informasi Perusahaan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 16.05'.

C. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.

Berikut ini merupakan gambaran struktur organisasi yang ada pada Bank syariah Indonesia KCP Bengkulu, Panorama: Gambar 3.1 Struktur PT. Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama.



Sumber: Bank Syariah Indonesia KC panorama Kota Bengkulu, 2025

Berdasarkan struktur diatas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia KC panorama kota Bengkulu sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

Tugas:

- a) Merencanakan dan memonitor impementasi strategi bisnis cabang untuk pencapaian *profitbaitas* cabang.
- b) Mengendalikan dan memonitor implementasi standar oprasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
- c) Merencanakan dan memonitoring implementasi startegi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimakan laba oprasional.
- d) Merencanakan strategi efesiensi biaya oprasional Kantor Cabang pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan outlet.

2. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas:

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efesien dan efektif.
- b) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

- c) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*.
- d) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- e) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- f) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- g) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
- h) Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*.
- i) Memastikan implementasi KYC dengan baik.
- j) Memastikan implementasi peraturan perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*.

3. FTS

Tugas :

- a) Memastikan dan mengawasi kesesuaian kegiatan operasional bank terhadap fatwa yang dikeluarkan.
- b) Menilai aspek syariah terhadap pedoman operasional dan produk yang dikeluarkan bank.
- c) Memberikan opini dari aspek syariah terhadap pelaksanaan operasional bank secara keseluruhan dalam laporan publikasi bank.

- d) Mengkaji jasa produk baru yang belum ada fatwa untuk dimintakan fatwa kepada DSN.
- e) Menyampaikan laporan hasil pengawasan syariah sekurang-kurangnya setiap enam bulan kepada direksi, komisaris.

4. *Teller*

Tugas :

- a) Melakukan transaksi tunai & non-tunai dengan ketentuan.
- b) Mengelola saldo kas Teller sesuai *limit* yang ditentukan.
- c) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- d) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- e) Melakukan *cash count* akhir hari.
- f) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- g) Menyediakan laporan transaksi harian.

5. *Customer Service*

Tugas :

- a. Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- b. Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c. Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.

- d. Membuat laporan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *sctock opname* kartu ATM.
- e. Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- f. Melayani permintaan buku Cek/ Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya.
- g. Memlihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h. Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.
- i. Menindak lanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- j. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *westren union*.
- k. Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *westren union*.
- l. Melakukan maintenance terhadap nasabah *eksisting* (*cross selling produk dan top up*).
- m. Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.

6. Security

Tugas :

- a. Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan bank.
- b. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepala bagian.

- c. Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personal.

7. *Office Boy (OB)*

Tugas :

- a) Membersihkan serta merapikan kursi, meja kerja, komputer, dan beberapa perlengkapan kerja lainnya.
- b) Membersihkan karpet, melakukan *vacuum* lantai dan karpet.
- c) Menyiapkan minum untuk para karyawan.
- d) Menyiapkan makan siang untuk karyawan.
- e) Membereskan perlengkapan makan setelah karyawan selesai makan siang.
- f) Membereskan gelas minum dan juga perlengkapan lain setelah karyawan pulang.
- g) Membuang sampah di area yang menjadi bagian tanggung jawabnya.
- h) Vacuum karpet dan lantai secara bergantian.
- i) Mencuci perlengkapan makan dan minum.

8. *Back Office (BO)*

Tugas :

- a) *Back Office* Bank bertugas untuk membuat dan mengelola laporan keuangan
- b) Melakukan pengecekan dan mengontrol *invoice* dan pemesanan
- c) Pengurus laporan pemasaran dan penjualan

- d) Bertanggung jawab terhadap palaporan pengecekan barang *fast moving* ataupun yang *slow moving*
- e) Mengurus berkas pengembalian
- f) Mengecek stok barang yang akan habis
- g) Melakukan kagiatan administrasi perusahaan
- h) Mengurus bagian utang dan piutang
- i) Bertanggung jawab untuk mengecek barang yang tidak laku kemudian menggantinya dengan barang yang baru
- j) Bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pemesanan barang terhadap *supplier*
- k) Bertanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang mendekati masa kadaluasa
- l) Membuat laporan

9. Coustomer Banking Relationship Manager

Tugas :

- a) Meningkatkan pertumbuhan *portofolio* pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumer.
- b) Memastikan tersedianya data dan membuat renacana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
- c) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer*, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- d) Mengusulkan kegiatan promosi melalui gathering dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.

- e) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Branch Manager*.
- f) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah *affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- g) Memastikan tersedianya data laporan monitoring *portofolio* (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah segmen *affluent & high networth*.
- h) Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah segmen *mass, affluent & high networth*.
- i) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- j) Menerima nasabah *griya*, pensiun dan implan (*walk in* dan *non walk in*)
- k) Melakukan permintaan IDI BI.
- l) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
- m) Melakukan verifikasi *income*, keaslian SK pensiun ke instansi pembayaran.
- n) Membuat Nota Analisa kelayakan *Developer* dan LKBB.
- o) Membuat surat penawaran pemberian pembiayaan (SP3).

- p) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
- q) *Initial Data Entry* dan *Detail Data Entry*.
- r) Melakukan penagihan (collection)

10. *Coustomer Salles Assistant*

Tugas :

- a) Mendokumentasikan *current file*.
- b) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah. Membuat pengajuan BI/Bank *Trade Checking*.
- c) Membuat SP-3 surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- d) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik *internal* maupun *eksternal*.
- e) Menyusun laporan *portofolio* dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan sesuai dengan target.
- f) Memelihara data profil nasabah. Menyusun laporan pencapaian target kepala cabang dan *account Officer*.

11. Sales force

Tugas :

- a) Membuat daftar pelanggan dan konsumen yang memiliki peluang besar membeli produk atau jasa yang dimiliki perusahaan.
- b) Berusaha mencapai target penjualan sesuai dengan apa yang telah disepakati dengan perusahaan.

- c) Membuat materi presentasi yang akan disampaikan kepada pelanggan atau konsumen.
- d) Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi sampai membuat kontrak dengan pelanggan atau konsumen.
- e) Membuat laporan aktivitas yang telah dilakukan sesuai dengan format yang telah ditentukan oleh perusahaan.
- f) Menjaga hubungan baik dengan divisi-divisi lain yang ada di perusahaan.
- g) Harus memiliki pemahaman yang luas mengenai produk atau jasa yang akan ditawarkan ke pelanggan.
- h) Mengikuti proses tender mulai dari awal pendaftaran sampai proses *monitoring*.
- i) Memelihara hubungan baik dengan para pelanggan atau konsumen.
- j) Selalu semangat dalam bekerja.

12. *Micro Banking Manager*

Tugas :

- a) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target pembiayaan *outlet* Warung *Mikro*.
- b) Sebagai supervisi terhadap pegawai di *outlet* Warung *Mikro*.
- c) Melakukan *monitoring* terhadap nasabah pembiayaan *existing*.

- d) Melakukan pembinaan dan pengembangan kepada pegawai di *outlet Warung Mikro*.
- e) Ikut membantu melakukan penyelesaian bermasalah di *outlet Warung Mikro*

13. *Micro Staff*

Tugas :

- a) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- b) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat.
- c) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut:
 - 1) SP3
 - 2) Akad dan SUP
 - 3) Order Notaris (jika ada)
 - 4) Dokumen terkait penutupan asuransi
 - 5) Surat penolakan
- d) Surat kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

14. *Pawning Sales Officer*

Tugas :

- a) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai mas BSM yang telah ditetapkan meliputi: pembiayaan gadai dan

fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.

- b) Mengidentifikasi dan memitigasi *fraud* dan potensi risiko lainnya (pemalsuan emas, dll) yang dapat merugikan Bank.
- c) Memastikan pelaksanaan standar layanan nasabah bisnis gadai emas.
- d) Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern/ekstern*.

15. Melakukan *referral* produk konsumen lainnya Pawning Apraisal

Tugas :

Tugas dari *pawning Apraisal* yaitu sama halnya dengan *pawning officer* yaitu sebagai petugas gadai, bedanya *pawning officer* merupakan atasan dari *pawning appraisal*.

D. Produk dan layanan PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Individu

a. Tabungan

- 1) BSI Tabungan Valas
- 2) BSI Tabungan Haji Indonesia
- 3) BSI Tabungan *Easy Mudharabah*
- 4) BSI Tabungan Pendidikan
- 5) BSI Tabungan Bisnis
- 6) BSI TabunganKu
- 7) BSI Tabungan Pensiun
- 8) BSI Tabungan Efek Syariah

- 
- 9) BSI Tabungan *Smart*
 - 10) BSI Tabungan *Prima*
 - 11) BSI Tabungan *Kolektif*
 - 12) BSI Tabungan *Payroll*
 - 13) BSI Tabungan *Junior*
 - 14) BSI Tabungan *Simpanan Pelajar*
 - 15) BSI Tabungan *Mahasiswa*
 - 16) BSI Tabungan *Easy Wadiah*
 - 17) BSI Tabungan *Rencana*
 - 18) Rekening *Autosave* dan *Qurban*
- b. Haji dan Umrah
- 1) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - 2) BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- c. Pembiayaan
1. BSI *Griya*
 2. BSI *Griya Spesial Milad*
 3. BSI *Mitraguna Berkah*
 4. BSI *OTO*
 5. BSI *Pensiunan Berkah*
 6. *Mitraguna Online*
 7. BSI *Mitra Beragun Emas (Non Qardh)*
 8. BSI *Distributor Financing*
 9. BSI *KPR Sejahtera*
 10. BSI *Cash Collateral*
 11. BSI *Umrah*

- 
12. BSI KUR Kecil
 13. BSI KUR Super Mikro
 14. *Bilateral Financing*
- d. Investasi
1. BSI Deposito Valas
 2. Deposito Rupiah
 3. BSI Reksa Dana Syariah
 4. *Bancassurance*
 5. SBN Ritel
 6. *Cash Waaf Linked Sukuk Ritel* (Sukuk Wakaf Ritel)
 7. *Referral Retail Brokerage*
 8. Sukuk Negara Ritel Seri SR016
- e. Transaksi
1. BSI Giro Valas
 2. BSI Giro Rupiah
- f. Emas
1. BSI Gadaai Emas
 2. BSI Cicil Emas
- g. Bisnis/Wirausaha
1. BSI Giro Optima
 2. *BSI Cash Management*
 3. BSI Pembiayaan Investasi
 4. BSI Bank Garansi
 5. BSI Giro Pemerintah
 6. *BSI Deposito Eksfor SDA*

7. Bank Guarantee *Under Counter Guarantee*
 8. Giro Vostor
 9. Pembiayaan yang diterima (PYD)
 10. Jasa Penagihan Transaksi *Trade Finance* Antar Bank
 11. SIF (*Supply Infrastructure Financing*) BPJS kesehatan
 12. Talenta Wirausaha BSI
- h. Prioritas
1. BSI Private
 2. *Safe Deposit Box* (SDB)
 3. BSI Prioritas⁴⁶



⁴⁶ 'Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan, Diakses Dari <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>, Pada Tanggal 05 September 2022 Pukul 01.21'.