

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK

PENELITIAN

A. Sejarah Perkembangan BSN Syariah

Bank Syariah Nasional (BSN) resmi berdiri pada akhir tahun 2025 sebagai entitas baru hasil *spin off* (pemisahan) Unit Usaha Syariah (UUS) PT Bank Tabungan Negara Tbk (BTN). Pembentukan BSN merupakan bagian dari strategi penguatan industri perbankan syariah nasional sekaligus bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12 Tahun 2023 yang mewajibkan bank umum konvensional memisahkan Unit Usaha Syariah apabila telah memenuhi batas aset tertentu.⁴³

Sebelum resmi berdiri sebagai bank umum syariah mandiri, BTN terlebih dahulu melakukan akuisisi terhadap PT Bank Victoria Syariah (BVIS) pada tahun 2025. Akuisisi tersebut disetujui dalam Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) BTN sebagai langkah strategis untuk mempercepat proses spin-off BTN Syariah menjadi bank syariah penuh. Setelah proses akuisisi selesai, nama Bank Victoria Syariah kemudian diubah menjadi Bank Syariah Nasional (BSN).⁴⁴

⁴³ PT Bank Tabungan Negara Tbk, 'BTN Resmi Spin-off UUS, BSN Jadi Bank Syariah Terbesar Kedua Di Indonesia', 2025.

⁴⁴ PT Bank Tabungan Negara Tbk, 'FAQ Proses Spin Off BTN Syariah 2025' <<https://www.btn.co.id/id/about/gallery/news/news/listing/2025/11/07/faq-proses-spin-off-btn-syariah/>>.

Peresmian BSN dilakukan setelah Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan izin operasional sebagai Bank Umum Syariah (BUS) pada September 2025. Seluruh hak dan kewajiban UUS BTN resmi dialihkan kepada BSN melalui mekanisme *spin off* yang disetujui dalam RUPS Luar Biasa BTN pada November 2025. Dengan penggabungan tersebut, BSN menjadi salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset mencapai lebih dari Rp70 triliun.⁴⁵

Pembentukan BSN diharapkan mampu memperkuat ekosistem ekonomi syariah nasional, khususnya dalam sektor pembiayaan perumahan berbasis syariah. Selain itu, BSN juga diarahkan untuk meningkatkan daya saing industri perbankan syariah melalui penguatan layanan digital, penghimpunan dana murah, serta perluasan akses pembiayaan rumah bagi masyarakat. BTN menilai bahwa pemisahan UUS menjadi bank mandiri akan membuat pengelolaan bisnis syariah menjadi lebih fokus, fleksibel, dan kompetitif di tengah perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia.⁴⁶

B. Profil Lembaga Bank Syariah Nasional

⁴⁵ IDN Financials, 'BTN Officially Spins Off Its Business Unit into Bank Syariah Nasional', 2025.

⁴⁶ PT Bank Tabungan Negara Tbk, 'Kelahiran Bank Syariah Nasional', 2025<<https://www.btn.co.id/id/About/Gallery/News/News/Listing/2025/08/20/Kelahiran-Bank-Syariah-Nasional>>.

Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu merupakan lembaga perbankan syariah yang beroperasi di Kota Bengkulu dan menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Sebagai lembaga intermediasi, BSN menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan syariah yang meliputi penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta layanan jasa perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan syariah. Dalam menjalankan operasionalnya, bank berkomitmen untuk menerapkan nilai-nilai Islam, seperti amanah, kejujuran, transparansi, keadilan, dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Kantor Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu beralamat di Jl. S. Parman No. 15, Kelurahan Padang Jati, Kecamatan Ratu Samban, Kota Bengkulu.

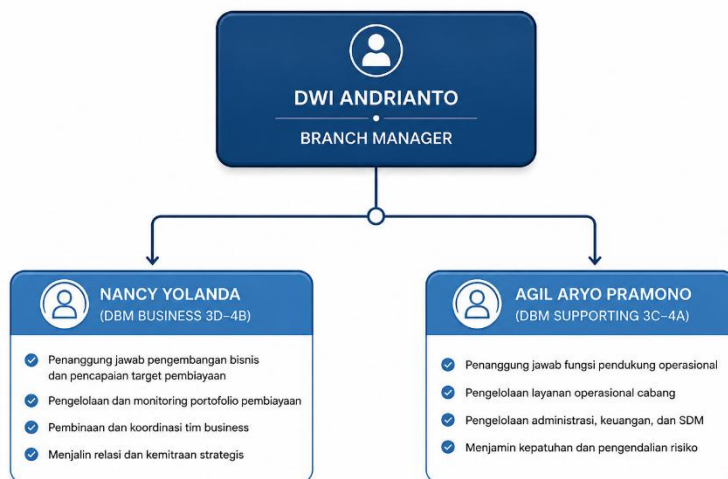
C. Visi dan Misi BSN Kantor Cabang Bengkulu

Visi dan misi BSN Kantor Cabang Syariah Bengkulu sejalan dengan visi BSN yang merupakan strategic business unit dengan peran untuk meningkatkan pelayanan dan pangsa pasar sehingga BSN juga sebagai pelengkap dari bisnis perbankan dimana secara konvensional tidak dapat terlayani. Visi dari BSN adalah “Mitra utama keuangan keluarga yang berkah dan amanah”. Sedangkan Misi BSN, yaitu:

1. Menjadi mitra utama dalam pembiayaan perumahan & layanan Syariah inklusif di Indonesia

2. Memberikan pengalaman nasabah terbaik melalui layanan digital dan finansial yang komprehensif
3. Meningkatkan shareholder value dengan pertumbuhan profitabilitas sesuai prinsip Syariah
4. Membangun budaya kerja yang unggul dengan landasan nilai-nilai Syariah
5. Menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

D. Struktur Organisasi Bank BSN Syariah KCS Bengkulu



Struktur organisasi merupakan susunan yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antarbagian dalam suatu organisasi. Struktur organisasi disusun untuk menciptakan koordinasi yang efektif sehingga setiap unit kerja dapat

menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya secara optimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

1. *Branch Manager*

Branch Manager merupakan pimpinan tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan pencapaian target bisnis cabang. Adapun tugas *Branch Manager* meliputi:

- a. Memimpin dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional kantor cabang.
- b. Menyusun strategi bisnis dan memastikan pencapaian target penghimpunan dana serta penyaluran pembiayaan.
- c. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap unit kerja.
- d. Melakukan evaluasi terhadap kinerja seluruh karyawan.
- e. Mengembangkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan dan pembinaan.
- f. Memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan ketentuan regulator.

2. *DBM Business (Deputy Branch Manager Business)*

Deputy Branch Manager Business bertanggung jawab dalam pengembangan bisnis dan pemasaran produk bank. Tugasnya meliputi:

- a. Menyusun strategi pemasaran produk penghimpunan dana dan pembiayaan.

- b. Melakukan evaluasi terhadap pencapaian target bisnis.
 - c. Melakukan pembinaan kepada tim pemasaran.
 - d. Menjalani kerja sama dengan berbagai instansi dan mitra usaha.
 - e. Melakukan analisis terhadap potensi pasar dan peluang bisnis.
3. *DBM Supporting (Deputy Branch Manager Supporting)*
Deputy Branch Manager Supporting bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional pendukung kantor cabang. Tugasnya meliputi:
- a. Mengelola administrasi dan dokumentasi operasional.
 - b. Mengawasi kegiatan pelayanan operasional.
 - c. Memastikan kepatuhan terhadap kebijakan internal dan peraturan perbankan.
 - d. Mengelola sumber daya manusia serta administrasi kepegawaian.
 - e. Mengawasi pengelolaan sarana, prasarana, dan teknologi informasi.
 - f. Menyusun laporan operasional kantor cabang.
4. *Frontliner*
Frontliner merupakan karyawan yang berada di garis depan pelayanan dan berinteraksi secara langsung dengan nasabah. Dalam penelitian ini, frontliner menjadi fokus utama karena berperan memberikan pelayanan berdasarkan prinsip *Islamic Service Quality (ISQ)*.
Frontliner terdiri atas beberapa bagian, yaitu:
- a. Teller
Teller bertugas melayani transaksi keuangan nasabah, antara lain:

- 1) Melayani transaksi penyetoran dan penarikan tabungan.
- 2) Melayani transaksi setoran dan pencairan deposito sesuai ketentuan.
- 3) Melayani transaksi transfer dana.
- 4) Melakukan pembayaran angsuran pembiayaan.
- 5) Memastikan keaslian uang yang diterima.
- 6) Menjaga keseimbangan kas harian.
- 7) Memberikan pelayanan transaksi secara cepat, tepat, dan ramah.

b. Customer Service

Customer Service bertanggung jawab memberikan pelayanan informasi kepada nasabah. Tugasnya meliputi:

- 1) Memberikan informasi mengenai produk dan layanan Bank Syariah Nasional.
- 2) Melayani pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening.
- 3) Menjelaskan akad dan ketentuan produk perbankan syariah.
- 4) Menangani keluhan serta memberikan solusi kepada nasabah.
- 5) Membantu aktivasi layanan digital banking.
- 6) Memastikan data nasabah selalu diperbarui.

- 7) Menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas.

