

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Perbankan syariah di Indonesia berawal dari kebutuhan masyarakat Muslim akan sistem keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Pada dekade 1980-an, muncul kesadaran kolektif di kalangan cendekiawan Muslim bahwa praktik bunga bank yang berlaku dalam sistem perbankan konvensional mengandung unsur riba, yang dilarang dalam Al-Qur'an dan Hadis. Dorongan ini semakin menguat dengan adanya Lokakarya Bunga Bank dan Perbankan Syariah yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) di Cisarua, Bogor, pada Agustus 1990. Forum ini menyimpulkan bahwa bunga bank termasuk riba, sehingga diperlukan lembaga keuangan alternatif. Keputusan ini kemudian dikukuhkan dalam Musyawarah Nasional IV MUI (1990) di Jakarta, yang merekomendasikan pendirian bank syariah di Indonesia.⁹³

Sebagai tindak lanjut rekomendasi tersebut, berdirilah Bank Muamalat Indonesia (BMI) pada 1 November 1991. Pendirian ini merupakan hasil kerja sama MUI, Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), pengusaha Muslim, serta pemerintah, dengan dukungan modal awal sebesar Rp106

⁹³ M. Zainuddin Alanshori, 'Perkembangan, Tantangan, Dan Peluang Bank Syariah', *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 1.1 (2016), pp. 127–39, doi:10.30736/jesa.v1i1.10.

miliar. Bank Muamalat resmi beroperasi pada 1 Mei 1992, menjadi bank umum syariah pertama di Indonesia. Produk perbankan yang diperkenalkan berbasis akad syariah seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah, dengan pengawasan kepatuhan syariah dilakukan oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS). Kehadiran BMI menandai tonggak awal lahirnya perbankan syariah modern di Indonesia.⁹⁴

Setelah Bank Muamalat berdiri, pemerintah mulai merumuskan regulasi untuk memberi kepastian hukum. Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menjadi pijakan awal, meskipun hanya mengenalkan konsep *bagi hasil* tanpa menyebut istilah “bank syariah” secara eksplisit. Perubahan signifikan terjadi ketika pemerintah menerbitkan UU No. 10 Tahun 1998 sebagai revisi UU 7/1992. Revisi ini menandai pengakuan resmi sistem *dual banking system* di Indonesia, yang memungkinkan bank konvensional dan bank syariah beroperasi berdampingan. UU 10/1998 juga memberikan ruang bagi bank konvensional untuk membuka Unit Usaha Syariah (UUS), sehingga memperluas akses perbankan syariah di berbagai daerah.⁹⁵ Tonggak yang lebih

⁹⁴ F Rofi'udin, 'Sejarah Perkembangan Bank Muamalat Indonesia Tahun 1991-2002', *Skripsi*, 2021, p. 3 <http://digilib.uinsby.ac.id/46364/%0Ahttp://digilib.uinsby.ac.id/46364/2/FuadRofi%27udin_A9221623.pdf>.

⁹⁵ Kementrian Keuangan, 'Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan', *Lembaran Negara Republik Indonesia*, 1998, p. pasal 1 ayat 2 <<http://www.bphn.go.id/data/documents/98uu010.pdf>>.

penting hadir dengan lahirnya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, yang memberikan landasan hukum khusus dan komprehensif bagi industri perbankan syariah. UU ini mengatur prinsip syariah, kelembagaan, kewajiban adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS), hingga mekanisme *spin-off* Unit Usaha Syariah jika memenuhi syarat aset atau jangka waktu tertentu. Kehadiran UU 21/2008 memberikan kepastian hukum, meningkatkan kredibilitas, dan memperkokoh eksistensi bank syariah dalam sistem keuangan nasional.⁹⁶

Pasca disahkannya UU 21/2008, perbankan syariah memasuki fase pertumbuhan pesat. Jumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) terus meningkat. Produk syariah semakin beragam, meliputi pembiayaan konsumtif berbasis murabahah, pembiayaan modal kerja berbasis musyarakah, pembiayaan investasi berbasis mudharabah, hingga layanan gadai emas (*rahn*). Meski demikian, tantangan masih besar, terutama terkait pangsa pasar perbankan syariah yang relatif kecil (sekitar 6–8% dari total perbankan nasional), keterbatasan sumber daya manusia, serta kebutuhan digitalisasi layanan. Penelitian akademik menegaskan bahwa meski kontribusi kuantitatifnya masih terbatas, perbankan syariah

⁹⁶ “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah,” Otoritas Jasa Keuangan (OJK), 2008, https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf.

menunjukkan tren pertumbuhan positif yang berkesinambungan.⁹⁷

Era konsolidasi perbankan syariah nasional ditandai dengan merger tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang resmi bergabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada 1 Februari 2021. Merger ini merupakan strategi pemerintah untuk memperkuat daya saing perbankan syariah Indonesia yang sebelumnya tersebar dalam beberapa entitas dengan skala relatif kecil. Proses penggabungan usaha tersebut disahkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Surat Keputusan Nomor SR-3/PB.1/2021 pada 27 Januari 2021, yang menandai lahirnya bank syariah terbesar di Indonesia dengan aset awal mencapai Rp240,6 triliun. Sejak awal berdirinya, BSI langsung masuk dalam 10 besar bank syariah dunia.⁹⁸

Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Merger tiga bank syariah BUMN yang melahirkan BSI telah menempatkannya sebagai bank syariah terbesar di Indonesia sekaligus masuk

⁹⁷ Luhur Prasetyo, 'Perkembangan Bank Syariah PASca UU 21 Tahun 2008', *Al-Tahrir: Jurnal Pemikiran Islam*, 12.1 (2012), p. 43, doi:10.21154/al-tahrir.v12i1.46.

⁹⁸ Kuta Karmila Utari, Yeni Septiyana, and Khairiah Elwardah, 'Efisiensi Keputusan Merger Tiga Bank Syariah Di Indonesia Pada Masa Pandemi Covid-19', *Journal Ekombis Review*, 10.14 (2022), pp. 311–24 <<https://jurnal.unived.ac.id/index.php/er/indexDOI:https://doi.org/10.37676/ekombis.v10iS1>>.

dalam 10 besar global.⁹⁹ Lebih jauh, pemerintah melalui Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019–2024 memiliki misi strategis membangun ekosistem industri halal nasional, yang semakin memperkuat posisi BSI sebagai motor penggerak keuangan syariah.¹⁰⁰ Selain itu, fakta bahwa Indonesia adalah negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, yaitu lebih dari 229 juta jiwa atau sekitar 87% dari total populasi, memberikan basis pasar domestik yang besar untuk menopang pertumbuhan BSI. Dalam konteks ini, kehadiran BSI bukan hanya penting sebagai fasilitator dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar kolektif untuk mewujudkan harapan Indonesia sebagai pusat keuangan syariah global.¹⁰¹

OJK terus menyempurnakan kebijakan pengembangan perbankan syariah melalui Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020-2025, yang bertujuan menjadikan sektor ini lebih resilient, berdaya saing tinggi, dan

⁹⁹ Indah Sya'bania, Haryono Haryono, and Khristina Yunita, 'Kesehatan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparasi Bank Syariah Indonesia Pra Dan Pasca Merger', *Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Perpajakan*, 7.2 (2024), pp. 108–19, doi:10.51510/jakp.v7i2.1681.

¹⁰⁰ Komite Nasional Keuangan Syariah, 'Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024', *Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional*, 2018, pp. 1–443 <https://knks.go.id/storage/upload/1573459280-MasterplanEksyar_Preview.pdf>.

¹⁰¹ 'Menjadi Muslim, Menjadi Indonesia (Kilas Balik Indonesia Menjadi Bangsa Muslim Terbesar)', *Kementerian Agama RI*, 2020 <<https://kemenag.go.id/opini/menjadi-muslim-menjadi-indonesia-kilas-balik-indonesia-menjadi-bangsa-muslim-terbesar-03w0yt>>.

berkontribusi terhadap perekonomian nasional. Pada 2021, Bank Syariah Indonesia (BSI) lahir hasil merger dari tiga bank syariah BUMN dengan aset Rp245,7 triliun, menjadikannya salah satu bank terbesar di Indonesia. BSI memiliki visi untuk menjadi salah satu bank syariah terbesar di dunia pada 2025 dengan target masuk dalam 10 besar bank syariah global.¹⁰²

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi Bank Syariah Indonesia : menjadi Top 10 *Global Islamic Bank*

Misi Bank Syariah Indonesia :

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 memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

¹⁰² 'Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020-2025', *Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, 2021
<<https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Roadmap-Pengembangan-Perbankan-Syariah-Indonesia-2020-2025.aspx>>.

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.¹⁰³

C. Produk-produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Ada tiga jenis produk yang ada di Bank Syariah Indonesia yaitu sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana

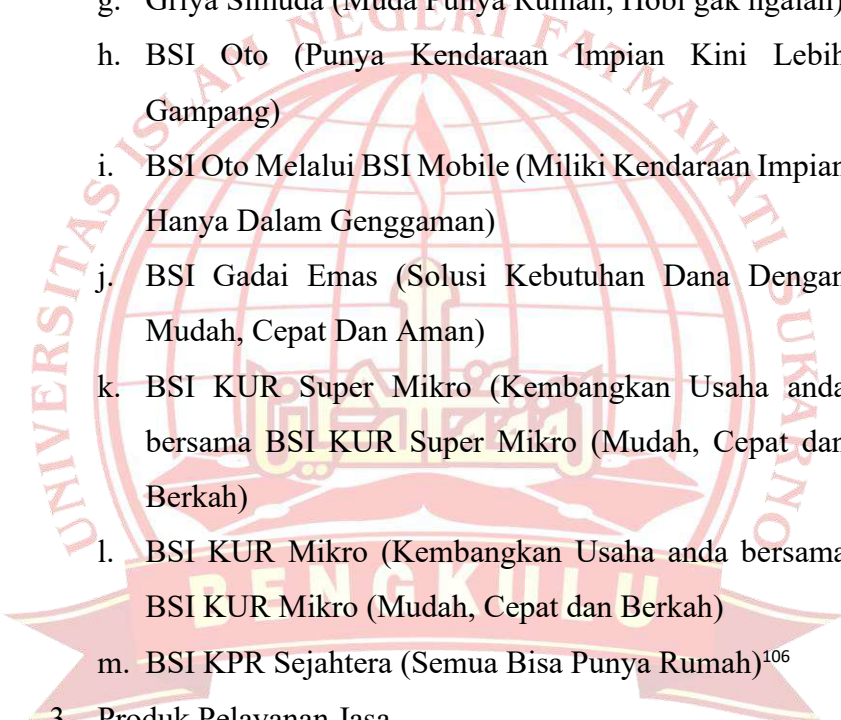
- a. BSI Tabungan Easy Mudharabah (Wujudkan Kemudahan 5 Bertransaksi)
- b. BSI Tabungan Easy Wadiah (Menjaga Harta Anda Tetap Murni)
- c. BSI Tabungan Simpanan Pelajar/Simpel (Pilihan Anak Cerdas Indonesia Menabung jadi SimPel)
- d. BSI Tabungan Haji Indonesia (Wujudkan Niat Suci Anda Ke Baitullah)
- e. BSI Tabungan Junior (Menabung Sejak Dini Bersiap Meraih Mimpi)
- f. BSI Bisnis (Kemudahan Transaksi Bisnis Tumbuh Pasti)
- g. BSI Tabungan Valas (Kemudahan Layanan Perbankan dalam Mata Uang Asing)

¹⁰³ 'Visi & Misi', *Bank Syariah Indonesia (BSI)*
<https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html>.

- h. BSI Tabungan Efek Syariah (Aman Bertransaksi Nyaman Berinvestasi)
- i. BSI Tabungan Tapenas Reguler (Tabungan Perencanaan Keuangan untuk Keluarga)¹⁰⁴
- j. BSI Giro Wadiah
- k. BSI Giro Mudharabah
- l. BSI Deposito Rupiah (Indonesia) (Investasi Berjangka Berdasarkan Prinsip Syariah)
- m. BSI Deposito Valas (Investasi Berjangka dalam Valas Berdasarkan Prinsip Syariah)¹⁰⁵
- 2. Produk Penyaluran Dana (Pembiayaan)
 - a. Gadai Emas BSI Mobile (Gadai Emas Gak Pakai Ribet, Cukup Pakai BSI Mobile)
 - b. BSI Mitraguna Online (Solusi keuangan untuk ragam kebutuhan tanpa perlu datang ke bank)
 - c. BSI Mitraguna Berkah (Solusi tepat untuk penuhi ragam kebutuhan)
 - d. BSI Pensiun Berkah (Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah)

¹⁰⁴ ‘Tabungan Produk Simpanan Sesuai Prinsip Syariah’, *Bank Syariah Indonesia* (BSI)
<<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/tabungan>>

¹⁰⁵ ‘Investasi Layanan Investasi Sesuai Prinsip Syariah’, *Bank Syariah Indonesia* (BSI)
<<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/investasi>>.

- 
- e. BSI Pra Pensiun Berkah (Menuju Pensiun Produktif, Bahagia dan Berkah)
 - f. BSI Griya (Makin Mudah Miliki Hunian, Rumah Impian Jadi Kenyataan)
 - g. Griya Simuda (Muda Punya Rumah, Hobi gak ngalah)
 - h. BSI Oto (Punya Kendaraan Impian Kini Lebih Gampang)
 - i. BSI Oto Melalui BSI Mobile (Miliki Kendaraan Impian Hanya Dalam Genggaman)
 - j. BSI Gadai Emas (Solusi Kebutuhan Dana Dengan Mudah, Cepat Dan Aman)
 - k. BSI KUR Super Mikro (Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Super Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
 - l. BSI KUR Mikro (Kembangkan Usaha anda bersama BSI KUR Mikro (Mudah, Cepat dan Berkah)
 - m. BSI KPR Sejahtera (Semua Bisa Punya Rumah)¹⁰⁶
3. Produk Pelayanan Jasa
- a. BSI Agen (Layanan Laku Pandai (Layanan Keuangan Tanpa Kantor dalam Rangka Keuangan Inklusif) Bank BSI)
 - b. BSI E-Money (Kartu prabayar berbasis smart card)

¹⁰⁶ ‘Pembiayaan Produk Pinjaman Sesuai Prinsip Syariah’, *Bank Syariah Indonesia (BSI)*
<<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan>>.

- c. BYOND BY BSI (Semua Jadi Mudah)
- d. Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal)
- e. BSI QRIS (Satu QRIS untuk semua)
- f. E-mas (Akses investasi emas mudah dalam genggamannya)¹⁰⁷
- g. BSI Hasanah Qard (Partner Transaksi Hijrah Hasanah).¹⁰⁸

D. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)



Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia (BSI)

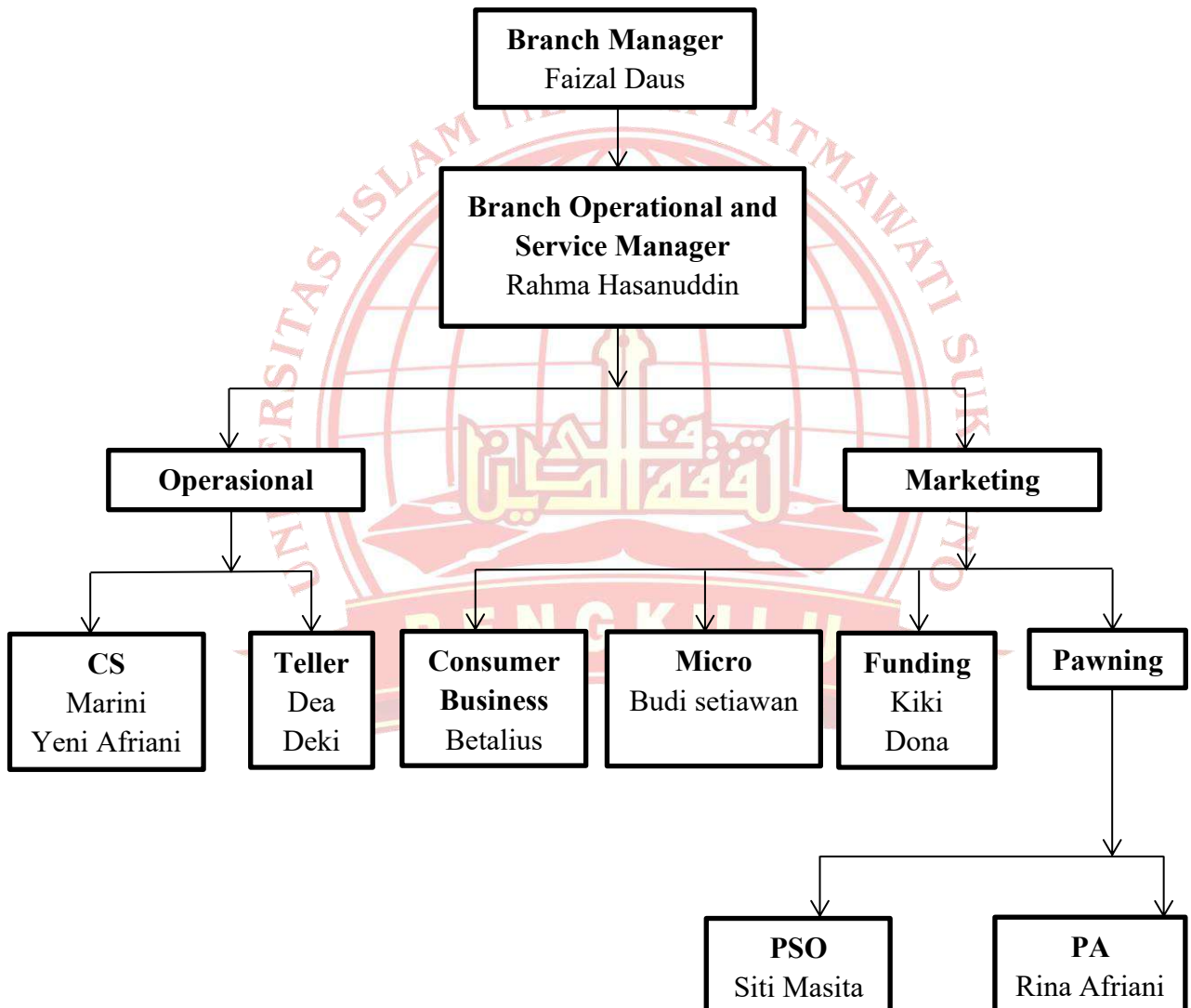
Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) mencerminkan identitas bank syariah modern berlandaskan nilai Islam dan semangat kebangsaan. Huruf “BSI” melambangkan integrasi tiga bank syariah BUMN, dengan warna hijau toska dan emas yang menggambarkan pertumbuhan, keberkahan, serta

¹⁰⁷ “Digital Banking (Kebutuhan Digitalisasi Transaksi Sesuai Dengan Prinsip Syariah),” Bank Syariah Indonesia (BSI), n.d., <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>.

¹⁰⁸ ‘Kartu Kemudahan (Transaksi Non Tunai Sesuai Dengan Prinsip Syariah)’, *Bank Syariah Indonesia (BSI)* <<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>>.

kemakmuran, sementara titik emas pada huruf “I” melambangkan cahaya ilahi sebagai simbol nilai spiritual.¹⁰⁹

E. Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama



¹⁰⁹ ‘Laporan Tahunan 2024’, *Bank Syariah Indonesia (BSI)*, 2024, p. 71 <<https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2024-ID/72/>>.

Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama

Adapun tugas dari masing-masing struktur dari Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager* (BM)

Branch Manager adalah pemimpin cabang perusahaan yang bertugas mengatur operasional, mengelola karyawan, mencapai target penjualan, serta memastikan pelayanan dan kinerja cabang berjalan dengan baik.

2. *Branch Operational and Service Manager* (BOSM)

Branch Operational and Service Manager (BOSM) adalah manajer yang mengatur operasional dan pelayanan di cabang perusahaan. Ia bertugas memastikan kegiatan berjalan lancar, layanan kepada pelanggan berkualitas, serta target dan standar perusahaan tercapai dengan baik.

3. *Customer Service* (CS)

Customer Service (CS) adalah petugas yang melayani dan membantu pelanggan dengan memberikan informasi, menangani keluhan, serta membantu proses administrasi seperti pembukaan rekening. CS juga bertugas memastikan setiap pelanggan mendapatkan pelayanan yang cepat, ramah, dan memuaskan agar kepercayaan serta kepuasan terhadap perusahaan tetap terjaga.

4. *Teller*

Teller adalah petugas bank yang melayani transaksi keuangan nasabah, seperti setoran, penarikan, dan transfer. Ia bertugas memastikan setiap transaksi berjalan cepat, tepat, dan aman dengan pelayanan yang ramah.

5. *Consumer Business*

Consumer Business adalah bagian yang menangani produk dan layanan untuk nasabah perorangan. Tugasnya yaitu mengembangkan, memasarkan, dan memastikan produk memenuhi kebutuhan pelanggan serta sesuai dengan prinsip dan tujuan perusahaan.

6. *Micro*

Micro adalah bagian yang melayani pembiayaan dan layanan keuangan untuk pelaku usaha mikro. Tugasnya yaitu memberikan pembiayaan sesuai kebutuhan usaha, mendampingi nasabah dalam mengembangkan usahanya, serta memastikan proses pelayanan berjalan lancar guna mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat kecil.

7. *Funding*

Funding adalah bagian yang berfokus pada kegiatan penghimpunan dana dari nasabah. Tugasnya meliputi menarik minat nasabah untuk menabung, mengelola produk simpanan seperti tabungan, giro, dan deposito, serta menjaga hubungan baik agar kepercayaan nasabah terhadap bank tetap terjaga.

8. *Pawning*

Pawning adalah unit kerja bank yang menangani layanan gadai dan cicil emas. Tugasnya menilai barang jaminan, menentukan jumlah pinjaman atau cicilan, serta menjaga keamanan barang hingga nasabah melunasi kewajibannya. Dalam unit *Pawning* terdapat dua bagian penting, yaitu *Pawning* PSO (*Pawning Sales Officer*) dan *Pawning Appraisal*:

a. *Pawning Sales Officer* (PSO)

Pawning Sales Officer (PSO) petugas yang bertugas memasarkan dan melayani produk gadai serta cicil emas. Tugasnya meliputi memberikan informasi kepada nasabah, membantu proses pengajuan gadai maupun cici emas, memastikan pelayanan berjalan cepat dan tepat, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah agar kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan *pawning* tetap terjaga.

b. *Pawning Appraisal*

Pawning Appraisal adalah petugas yang menilai barang jaminan, seperti emas atau perhiasan yang digadaikan oleh nasabah. Tugas utamanya adalah memeriksa keaslian dan kualitas barang, menentukan nilai taksiran, serta menetapkan jumlah pinjaman yang sesuai. Selain itu, *Pawning Appraisal* juga bertugas menginput data nasabah dan detail barang gadai ke dalam sistem, memastikan seluruh informasi tercatat dengan benar.

Mereka harus menjalankan proses penilaian dan pencatatan dengan teliti sesuai prosedur agar tidak merugikan nasabah maupun bank.

