

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia (BSI)

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada 1 Februari 2021 atau bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian bank syariah terbesar di Indonesia ini dilakukan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI lahir dari hasil merger tiga bank syariah milik BUMN, yakni PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Izin penggabungan tersebut resmi diterbitkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021, dan secara resmi mulai beroperasi pada 1 Februari 2021. Komposisi kepemilikan saham BSI terdiri atas: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebesar 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk sebesar 24,85%, dan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebesar 17,25%, dengan sisanya dimiliki oleh pemegang saham masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini mengintegrasikan keunggulan dari ketiga bank syariah tersebut, menghasilkan layanan yang lebih komprehensif, jaringan yang lebih luas, serta kekuatan permodalan yang lebih solid. Dengan dukungan sinergi antarperusahaan dan komitmen kuat dari pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan mampu berkompetisi di tingkat global.

Kehadiran BSI merupakan wujud ikhtiar untuk membangun bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru dalam mendorong pembangunan ekonomi nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BSI juga diharapkan menjadi cerminan perbankan syariah Indonesia yang modern, inklusif, dan membawa keberkahan bagi seluruh alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*). Dengan potensi besar yang dimiliki, BSI berpeluang untuk tumbuh menjadi salah satu bank syariah terkemuka di dunia. Kinerja yang terus menunjukkan tren positif, dukungan pemerintah terhadap pengembangan ekosistem industri halal, serta posisi Indonesia sebagai negara dengan populasi muslim terbesar di dunia, menjadi faktor pendorong kuat bagi pertumbuhan tersebut.

Dalam konteks ini, kehadiran BSI memiliki arti strategis tidak hanya sebagai penggerak utama aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebagai bentuk nyata dari upaya mewujudkan cita-cita bangsa menuju kemakmuran dan kemandirian ekonomi nasional.⁸⁵

⁸⁵“BankSyariahIndonesia,”Wikipedia,n.d.,https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.

B. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik merupakan hasil pemindahan dari BSI Kantor Cabang S. Parman 2, yang berdiri sejak 1 Februari 2021 dan sebelumnya berlokasi di Jalan S. Parman No. 51, Kota Bengkulu. Pemindahan kantor cabang ini dilakukan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan syariah bagi masyarakat. Lokasi baru yang terletak di Jalan Adam Malik, Cempa Permai, Gading Campaka, Kota Bengkulu dinilai lebih strategis, mudah dijangkau, dan memiliki tata ruang kantor yang tertata dengan baik.

Kantor cabang ini merupakan kantor cabang ke-13 BSI di Provinsi Bengkulu, yang diresmikan secara resmi oleh PT Bank Syariah Indonesia (BSI) guna memperluas jangkauan layanan dan mendekatkan diri kepada para nasabah serta mitra pengguna layanan perbankan syariah. Dalam acara peresmian tersebut, *Region Chief Executive Officer (RCEO) BSI Region III Palembang, Wahyono*, menyampaikan bahwa BSI Bengkulu Adam Malik menghadirkan sejumlah produk unggulan berbasis syariah, di antaranya layanan emas, tabungan haji, dan tabungan umrah. Produk-produk ini memiliki karakteristik khusus yang umumnya tidak tersedia di bank konvensional, sehingga menjadi nilai tambah bagi BSI dalam memperkuat posisi di industri perbankan nasional.

Wahyono menegaskan bahwa BSI beroperasi dengan pengawasan ganda, yaitu dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional (DSN). Pengawasan dari OJK memastikan manajemen risiko dan stabilitas usaha perbankan, sedangkan pengawasan DSN menjamin seluruh kegiatan BSI tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Dengan sistem pengawasan tersebut, BSI diharapkan mampu menjaga keamanan, integritas, dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan syariah. Sementara itu, Wakil Wali Kota Bengkulu, Dedi Wahyudi, yang turut hadir dalam acara peresmian, menyampaikan harapannya agar BSI KC Bengkulu Adam Malik dapat menjalin kerja sama dengan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) Fadhilah, bank syariah milik pemerintah daerah. Menurutnya, kolaborasi antara kedua lembaga keuangan tersebut penting untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan memperkuat ekonomi umat.

Dedi menambahkan bahwa lokasi kantor cabang di kawasan Adam Malik memiliki nilai strategis karena berada di wilayah yang dekat dengan berbagai kantor pemerintahan dan instansi swasta, sehingga berpotensi besar dalam memperluas basis nasabah. Ia juga menyampaikan doa dan harapan agar keberadaan BSI KC Bengkulu Adam Malik dapat menjadi motor

penggerak ekonomi daerah dan memberikan manfaat luas bagi masyarakat.⁸⁶

C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik

1. Visi

Top 5 global *islamic* bank

2. Misi

a. 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.

b. 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).

c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan bagi para talenta terbaik di indonesia

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁸⁷

⁸⁶ “BSI Resmikan Cabang Baru DiBengkulu Dekatkan Pelayanan KepadaMitra,” ANTARA, 2023, <https://www.antaraneews.com/berita/3644064/bsi-resmikan-cabang-baru-di-bengkulu-dekatkan-pelayanan-kepada-mitra>.

⁸⁷ “Tentang Kami Informasi Lengkap Tentang Tentang Kami Perusahaan Bank Syariah Indonesia,” Wikipedia, n.d., <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>.

D. Produk-Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)

Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip syariah menghadirkan beragam produk dan layanan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik individu maupun korporasi. Seluruh produk BSI berlandaskan akad-akad syariah seperti *wadiah* (titipan), *mudharabah* (bagi hasil), *murabahah* (jual beli), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* (kerja sama modal), serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Produk dan layanan BSI dapat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Tabungan

Produk simpanan sesuai prinsip syariah

1) BSI Tabungan Payroll

Produk tabungan syariah untuk menerima pembayaran gaji secara langsung dan aman.

2) BSI Tabungan Easy Wadiah

Menjaga harta anda tetap murni.

3) BSI Tabungan Bisnis

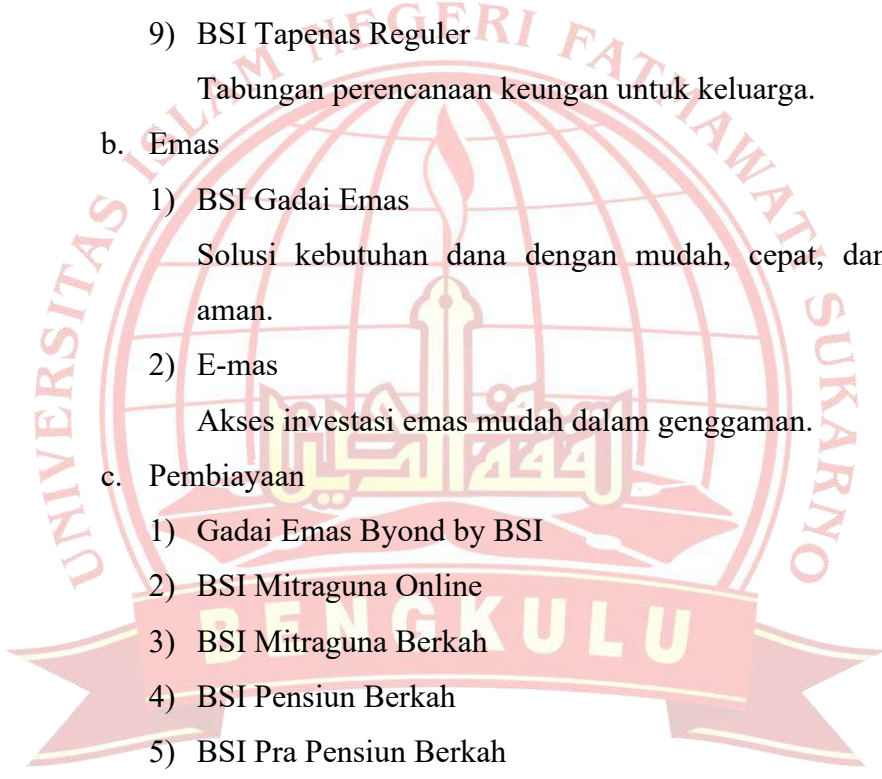
Kemudahan transaksi bisnis tumbuh pasti.

4) BSI Tabungan Valas

Kemudahan layanan perbankan dalam mata uang asing.

5) BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Pilihan anak cerdas indonesia menabung jadi simple.

- 
- 6) BSI Tabungan Junior
Menabung sejak dini bersiap meraih mimpi.
- 7) BSI Tabungan Efek Syariah
Aman bertransaksi nyaman berinvestasi.
- 8) BSI Tabungan Haji Indonesia
Wujudkan niat suci anda kebaitullah.
- 9) BSI Tapenas Reguler
Tabungan perencanaan keuangan untuk keluarga.
- b. Emas
- 1) BSI Gadai Emas
Solusi kebutuhan dana dengan mudah, cepat, dan aman.
- 2) E-mas
Akses investasi emas mudah dalam genggam.
- c. Pembiayaan
- 1) Gadai Emas Byond by BSI
- 2) BSI Mitraguna Online
- 3) BSI Mitraguna Berkah
- 4) BSI Pensiun Berkah
- 5) BSI Pra Pensiun Berkah
- 6) BSI Griya
- 7) Griya Simuda
- 8) BSI OTO
- 9) BSI OTO Melalui Byond by BSI
- 10) BSI Gadai Emas
- 11) BSI KUR Super Mikro

- 
- 12) BSI KUR Mikro
- 13) BSI Pembiayaan Rekening Koran.
2. Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI)
- a. Jasa
- 1) Layanan Konsultasi ZISWAF dan Waris
 - 2) Wali Amanat
 - 3) BSI JadiBerkah.id
 - 4) BSI Private (*Coming Soon*)
 - 5) *Bancassurance*
 - 6) Layanan Kosultasi Pajak
 - 7) *Medical Concierge*
 - 8) Priority Family
 - 9) *TAX Report*
 - 10) BSI Bank Gransi.
- b. Haji dan Umroh
- 1) Layanan Pembatalan Haji dan Umroh
 - 2) *HAJJ dan Umrah Concierge*
 - 3) BSI Tabungan Haji Indonesia
 - 4) Kartu BSI Debit Haji
 - 5) BSI SME Pelunasan Porsi Haji Khusus
- c. Investasi
- 1) BSI Deposito Rupiah (Indonesia)
 - 2) BSI Deposito Wakaf
 - 3) Reksadana Syariah
 - 4) Wali Amanat
 - 5) BSI *Merchant Business*

- 6) BSI Tabungan Efek Syariah
- 7) BSI Deposito Valas
- 8) SBSN Ritel
- 9) BSI Tapenas Kolektif
- 10) BSI Cicil Emas
- 11) Cicil Emas Byond by BSI.⁸⁸

E. Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik



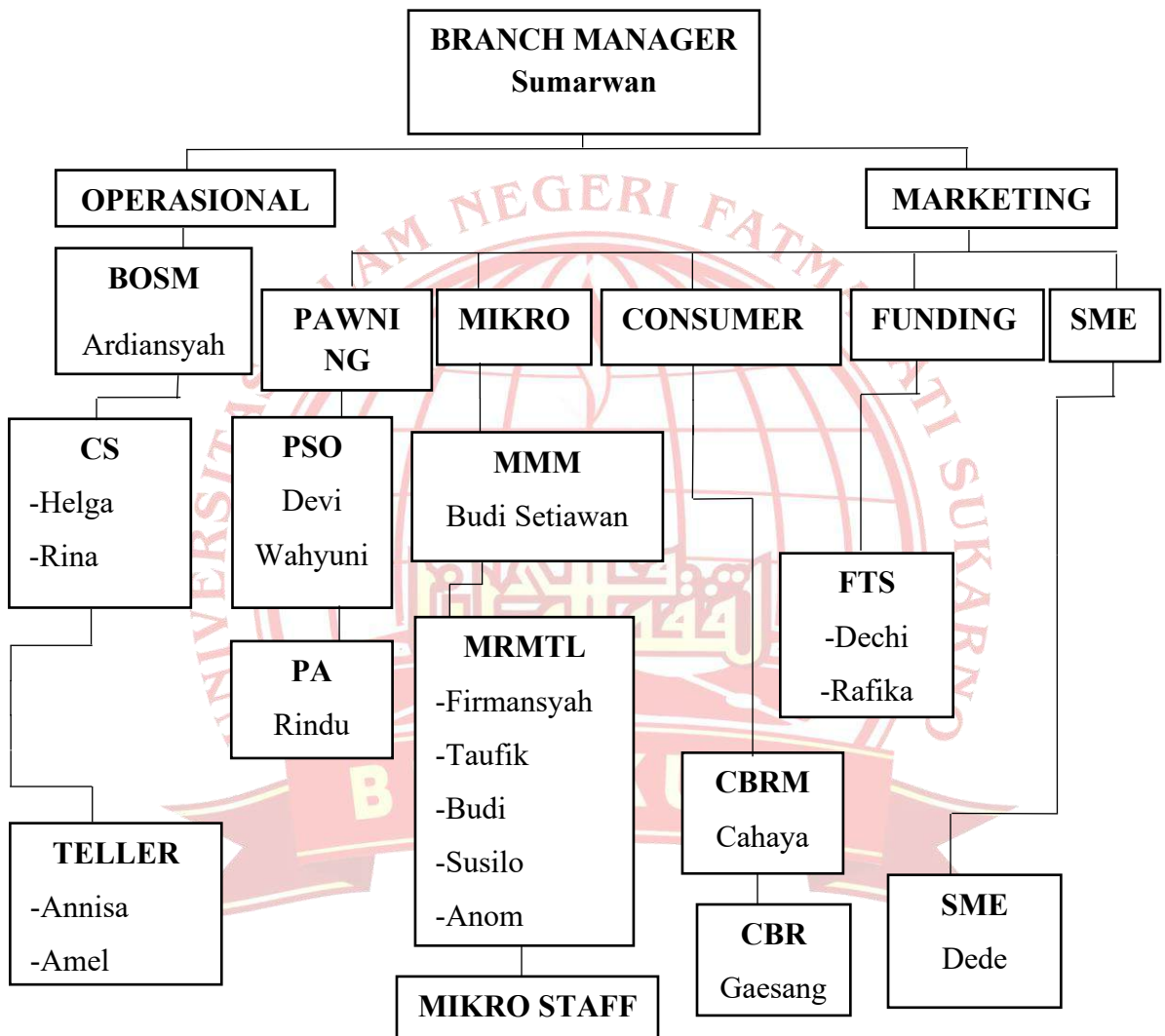
Gambar 3.1 Logo BSI Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik

Adapun makna logo Bank Syariah Indonesia (BSI) terletak pada bintang berwarna kuning keemasan bersudut 5 yang melambangkan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam, sebagai simbol perpaduan antara nilai kebangsaan dan keislaman. Warna kuning keemasan mencerminkan harapan, semangat, dan cahaya kemajuan, sedangkan keseluruhan logo merepresentasikan identitas BSI sebagai bank syariah modern yang menjadi representasi Indonesia di tingkat nasional dan global.⁸⁹

⁸⁸ “Individu - Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia,” n.d., <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>.

⁸⁹ Kompas.com, “Bank Syariah Indonesia Resmi Beroperasi, Begini Bentuk Logo Dan Maknanya,” *Kompas.Com*, 2021.

**F. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor
Cabang Bengkulu Adam Malik**



Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik

Adapun tugas dari masing-masing struktur organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik adalah sebagai berikut:

1. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Branch Manager merupakan pimpinan tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab mengawasi seluruh kegiatan operasional, pemasaran, dan pelayanan nasabah. Tugas utamanya adalah mengatur jalannya operasional cabang, menyusun strategi untuk mencapai target pembiayaan dan penghimpunan dana, memastikan kepatuhan terhadap prinsip syariah, membina karyawan, serta melaporkan hasil kinerja cabang kepada kantor wilayah atau pusat.

2. BOSM (*Branch Operation & Service Manager*)

BOSM bertanggung jawab mengelola seluruh kegiatan operasional cabang agar berjalan efisien, aman, dan sesuai prosedur. Tugas utamanya meliputi pengawasan terhadap *teller*, *customer service*, serta bagian administrasi. Selain itu, BOSM memastikan seluruh transaksi harian berjalan lancar dan sesuai standar operasional (SOP), mengontrol keuangan kas serta keamanan dokumen, dan menjamin kualitas pelayanan nasabah sesuai standar Bank Syariah Indonesia. BOSM juga berkewajiban melaporkan seluruh aktivitas operasional cabang kepada *Branch Manager*.

a. CS (*Customer Service*)

Customer Service berperan sebagai *frontliner* yang memberikan pelayanan langsung kepada nasabah. Tugas

utamanya adalah melayani pembukaan rekening, pembiayaan, serta produk layanan lainnya. Selain itu, CS juga bertanggung jawab menjelaskan produk perbankan syariah kepada nasabah, menangani keluhan atau pertanyaan dengan ramah dan profesional, melakukan input serta pembaruan data nasabah dalam sistem, dan mengarsipkan dokumen administrasi seperti formulir pembukaan rekening dan berkas nasabah lainnya.

b. *Teller*

Teller bertugas menjalankan transaksi tunai dan non-tunai di kantor cabang. Perannya meliputi pelayanan setoran, penarikan, pembayaran, dan transfer dengan cepat serta akurat. *Teller* juga harus menjaga keamanan dan ketelitian dalam setiap transaksi, menghitung saldo kas harian, serta membuat laporan kas akhir. Selain itu, *teller* berperan penting dalam memberikan pelayanan yang ramah dan efisien guna meningkatkan kepuasan nasabah.

3. *Pawning*

a. *PSO (Personal Service Officer)*

PSO bertugas memasarkan produk Gadai Emas Syariah (*Rahn*), serta melayani transaksi gadai nasabah mulai dari proses awal hingga pelunasan. Selain itu, PSO menginput data transaksi ke dalam sistem, menyiapkan akad *rahn*, memantau jatuh tempo pembiayaan, dan melakukan pengingat kepada nasabah. PSO juga menyusun laporan

kegiatan unit gadai serta memastikan seluruh proses berjalan sesuai dengan prinsip syariah.

b. PA (*Personal Assistant*)

PA memiliki peran dalam menangani kegiatan administratif dan pelaporan unit gadai. Tugasnya meliputi pengarsipan akad, laporan harian, serta dokumen transaksi. Selain itu, PA menjadi penghubung antara PSO, BOSM, dan pimpinan cabang, serta membantu menyiapkan data audit dan laporan berkala agar kegiatan operasional unit gadai berjalan tertib dan terkoordinasi dengan baik.

4. MMM (*Micro Marketing Manager*)

MMM bertugas mengkoordinasikan tim pembiayaan mikro (MRMTL) serta memastikan seluruh kegiatan pembiayaan berjalan efektif dan sesuai target. Ia menyusun strategi pemasaran produk mikro di wilayah kerja, mengawasi kualitas dan produktivitas pembiayaan, serta melakukan analisis risiko untuk menjaga kesehatan portofolio. Selain itu, MMM memastikan seluruh kegiatan pembiayaan mikro tetap berpedoman pada prinsip syariah dan ketentuan yang berlaku di Bank Syariah Indonesia.

5. MRMTL (*Micro Relationship Manager Team Leader*)

MRMTL bertugas mencari dan melayani calon nasabah pembiayaan mikro, khususnya pelaku UMKM. Mereka melakukan survei lapangan dan analisis kelayakan pembiayaan untuk memastikan calon nasabah memenuhi kriteria yang ditetapkan. Selain itu, MRMTL mengelola portofolio pembiayaan

mikro, melakukan penagihan angsuran, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah agar pembiayaan berjalan lancar dan risiko gagal bayar dapat diminimalkan.

6. CBRM (*Customer Banking Relationship Manager*)

CBRM bertugas menjalin dan menjaga hubungan baik dengan nasabah prioritas untuk memastikan kepuasan dan loyalitas mereka terhadap Bank Syariah Indonesia. Selain itu, CBRM menawarkan berbagai produk keuangan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, memberikan solusi finansial yang tepat, serta memastikan nasabah prioritas mendapatkan pelayanan yang eksklusif dan profesional.

7. CBR (*Customer Banking Representative*)

CBR berperan membantu CBRM dalam kegiatan pemasaran dan pelayanan kepada nasabah prioritas. Tugasnya meliputi melayani kebutuhan transaksi harian, membantu promosi produk *funding*, serta menyusun laporan kegiatan pemasaran. CBR juga berkontribusi dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan penghimpunan dana dan citra positif bank.

8. FTS (*Funding & Transaction Staff*)

FTS bertugas mengembangkan penghimpunan dana melalui produk tabungan, giro, dan deposito. Mereka melakukan pendekatan dan kunjungan ke calon nasabah potensial untuk meningkatkan jumlah dana pihak ketiga (DPK). Selain itu, FTS menjaga hubungan baik dengan nasabah prioritas maupun korporasi, serta menyusun laporan target dan realisasi

penghimpunan dana guna mendukung pertumbuhan keuangan cabang.

9. SME (*Small and Medium Enterprise*)

SME bertanggung jawab mengelola pembiayaan bagi sektor usaha kecil dan menengah (UKM). Tugas utamanya meliputi mencari dan menganalisis calon nasabah yang membutuhkan pembiayaan, menawarkan produk pembiayaan modal kerja atau investasi, serta memantau kualitas pembiayaan yang telah disalurkan. Selain itu, SME juga melakukan penagihan apabila diperlukan dan menyusun laporan perkembangan portofolio pembiayaan SME sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen cabang.⁹⁰

⁹⁰ Desi Isnaini and Uswatun Hasanah, “Implementasi Akad Rahn Pada Produk Gadai Emas Di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik” 6 (2025): 190–202.