

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Pembentukan Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank umum syariah yang terbentuk melalui proses penggabungan (merger) tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Proses merger ini resmi berlaku efektif pada tanggal 1 Februari 2021 dan menjadi salah satu langkah strategis pemerintah dalam memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia<sup>91</sup>.

Penggabungan tersebut dilakukan sebagai bagian dari strategi pemerintah dalam memperkuat ekosistem ekonomi dan keuangan syariah nasional. Dengan skala usaha yang lebih besar, Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu memberikan kontribusi yang lebih optimal dalam mendukung pembiayaan sektor riil, meningkatkan inklusi keuangan syariah, serta menyediakan produk dan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Sebagai bagian dari jaringan nasional Bank Syariah Indonesia, BSI KCP Sudirman Bengkulu didirikan untuk melayani kebutuhan masyarakat di wilayah Kota Bengkulu dan sekitarnya. Kantor Cabang Pembantu (KCP) ini berfungsi sebagai unit operasional yang menjalankan kegiatan penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta penyediaan layanan perbankan syariah lainnya. Dalam menjalankan operasionalnya, BSI KCP Sudirman Bengkulu berpedoman

---

<sup>91</sup> Rakhmat Hadi Sucipto, 'Komparasi Kinerja Keuangan PT Bank Syariah Indonesia Tbk Sebelum Dan Sesudah Merger', 2021, Doi:10.19105/Iqtishadia.V9i2.6359.

pada kebijakan dan standar operasional yang ditetapkan oleh kantor pusat Bank Syariah Indonesia.

BSI KCP Sudirman Bengkulu juga memiliki peran strategis dalam memperkenalkan dan mengembangkan produk-produk unggulan Bank Syariah Indonesia, salah satunya adalah produk tabungan e-mas. Produk ini memerlukan pengelolaan operasional yang baik dan terstruktur, sehingga penerapan manajemen risiko operasional menjadi hal yang sangat penting. Oleh karena itu, BSI KCP Sudirman Bengkulu dipilih sebagai objek penelitian untuk mengkaji bagaimana implementasi manajemen risiko operasional berpengaruh terhadap kinerja pengelolaan tabungan e-mas.

## **B. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank umum syariah nasional menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah Islam. Produk dan layanan tersebut mencakup kegiatan penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, serta jasa perbankan lainnya yang dijalankan berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan ke-Maslahatan<sup>92</sup>.

Dalam kegiatan penghimpunan dana, Bank Syariah Indonesia menawarkan produk simpanan seperti tabungan wadiah, tabungan mudharabah, giro syariah, dan deposito syariah. Produk-produk tersebut bertujuan memberikan alternatif simpanan yang aman, halal, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, baik individu maupun institusi. Setiap

---

<sup>92</sup> Syariah Lks Et Al., “Efektivitas Operasional Lembaga Keuangan,” 04.01 (2025), Hal. 73–88,

produk simpanan dikelola berdasarkan akad syariah yang telah ditetapkan dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah<sup>93</sup>.

Selain produk simpanan, Bank Syariah Indonesia juga mengembangkan produk investasi berbasis syariah, salah satunya adalah tabungan e-mas. Tabungan e-mas merupakan produk investasi yang memungkinkan nasabah memiliki E-Mas sebagai aset investasi dengan nilai yang terjangkau dan proses yang relatif mudah. Produk ini dikelola sesuai dengan prinsip syariah, di mana setiap transaksi pembelian dan penjualan E-Mas dilakukan secara transparan serta tercatat secara sistematis.

Dalam pengelolaan tabungan e-mas, Bank Syariah Indonesia menggunakan sistem operasional dan teknologi informasi yang terintegrasi guna menjamin keakuratan data dan keamanan transaksi nasabah. Oleh karena itu, penerapan manajemen risiko operasional menjadi aspek penting dalam menjaga kelancaran layanan dan kinerja pengelolaan produk tabungan e-mas, terutama dalam mengantisipasi risiko kesalahan proses, gangguan sistem, dan risiko sumber daya manusia.

Di samping produk simpanan dan investasi, Bank Syariah Indonesia juga menyediakan berbagai produk pembiayaan syariah, seperti pembiayaan konsumtif, pembiayaan produktif, dan pembiayaan mikro. Produk pembiayaan tersebut ditujukan untuk mendukung kebutuhan konsumsi masyarakat serta pengembangan usaha, khususnya Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Seluruh produk

---

<sup>93</sup> Ni Khoiriyah And Others, 'Analisis Perbedaan Prinsip Produk Penghimpunan Dana ( Funding ) Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional', 2023, Pp. 8–14.

pembiayaan menggunakan akad-akad syariah yang sesuai dengan ketentuan Islam dan prinsip kehati-hatian.

Selain itu, Bank Syariah Indonesia juga mengembangkan layanan jasa perbankan berbasis digital, seperti mobile banking dan layanan elektronik lainnya, guna meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Pengembangan layanan digital ini menuntut pengelolaan risiko operasional yang baik agar kualitas layanan tetap terjaga dan risiko operasional dapat diminimalkan.

### **C. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia**

#### **1. Visi**

Bank Syariah Indonesia memiliki visi menjadi bank syariah yang terkemuka dan modern serta memberikan nilai terbaik bagi seluruh pemangku kepentingan dan berkontribusi dalam pembangunan ekonomi nasional. Visi ini mencerminkan komitmen BSI untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang unggul dalam pelayanan, kinerja, dan peran ekonomi (dengan penekanan visi strategis pengembangan bank syariah).

#### **2. Misi**

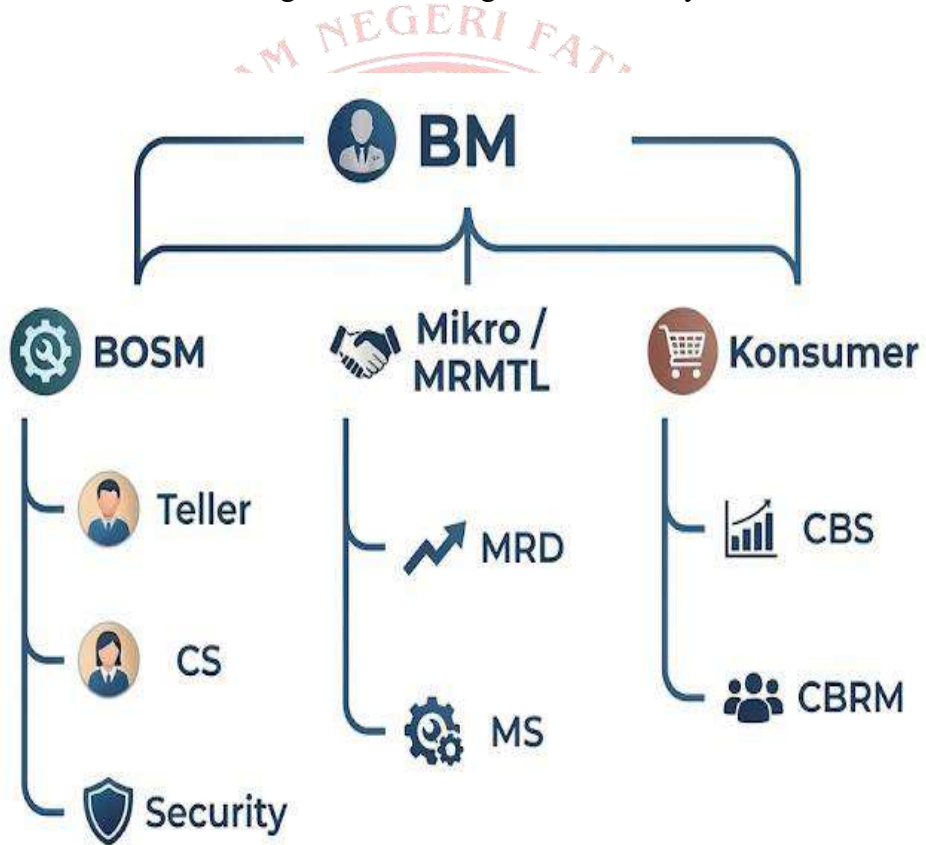
Untuk mewujudkan visi tersebut, Bank Syariah Indonesia menetapkan misi sebagai berikut:

- a. Menyediakan solusi keuangan syariah yang berkualitas dan inovatif, serta mampu menjawab kebutuhan masyarakat luas melalui produk dan layanan yang sesuai prinsip syariah.
- b. Meningkatkan kualitas layanan dan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) guna menjaga kepercayaan nasabah dan pemangku kepentingan serta mendukung pertumbuhan yang berkelanjutan.

Visi dan misi tersebut berperan sebagai pedoman strategis dalam pengembangan produk dan layanan BSI serta menjadi dasar dalam penerapan praktik manajemen risiko, termasuk dalam peningkatan kinerja pengelolaan tabungan e-mas (dalam konteks penelitian ini) melalui penguatan tata kelola operasional dan orientasi layanan syariah.

#### D. Struktur Organisasi

**Gambar 3. 1** Bagan Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia



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

1. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Pimpinan Cabang Pembantu bertugas untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan rencana kerja anggaran di Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta mengkoordinasikan pelaporan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan.

2. *Branch Operational Supervisor Manager (BOSM)*

*Branch Operational Supervisor (BOS)* berjumlah satu orang yang bertugas melakukan persetujuan atau *otorisasi transaksi* sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan *prosedur* yang berlaku di BSI serta mengatur jalannya prosedur operasional. Adapun bagian-bagian yang dinaungi oleh BOS antara lain :

a. *Teller*

*Teller* berjumlah satu orang yang bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan *instruksi* nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan.

b. *Customer Service (CS)*

*Customer Service* berjumlah satu orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukuan buku tabungan serta memberikan informasi produk, layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

c. *Office Boy (OB)*

*Office Boy* berjumlah satu orang yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

d. *Security*

*Security* berjumlah satu orang yang bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah di pintu utama dengan menyapa, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor, dan selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

e. *Account Officer (AO)*

*Account Officer* berjumlah empat orang yang bertugas menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pE-Masaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi tercapai.

f. *Unit Head (UH)*

*Unit Head (UH)* berjumlah dua orang yaitu *Unit Head Panorama* dan *Unit Head Pagar Dewa*. UH bertugas merencanakan konsep untuk melampaui target yang ditetapkan, melakukan fungsi *supervisi* terhadap pencapaian dan kinerja *Account Office Mikro (AOM)*, melakukan pelaporan atas hasil yang dicapai setiap hari, dan sebagainya. *Unit Head (UH)* membawahi beberapa *Account Office Mikro (AOM)*.

g. *Account Office Mikro (AOM)*

*Account Office Mikro (AOM)* bertugas melakukan pE-Masaran terhadap produk mikro baik itu mikro 25, 75, maupun 200 iB.

