

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia

Perjalanan perbankan syariah di Indonesia dimulai sejak berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992 sebagai bank syariah pertama di tanah air. Seiring dengan semakin berkembangnya kebutuhan layanan keuangan berbasis syariah, sejumlah bank milik pemerintah juga membentuk unit usaha syariah, yang kemudian bertransformasi menjadi bank umum syariah.⁶⁵ Penggabungan atau merger bank diatur oleh Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 1999, Undang-Undang Perseroan Nomor 40 Tahun 2007, serta Undang-Undang Perbankan Syariah Nomor 21 Tahun 2008. Proses merger atau tindakan korporasi lainnya dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan nilai bagi para pemegang saham. Terdapat tiga bank dari hasil gabungan yaitu, Bank Syariah Mandiri, disusul dengan berdirinya BRI Syariah pada 2008, serta BNI Syariah pada 2010. Ketiga bank syariah BUMN ini menjadi pilar penting dalam mendukung pertumbuhan industri keuangan syariah nasional. Proses merger tiga bank syariah anak usaha bank BUMN resmi dimulai pada Senin 12 oktober 2020 dengan di

⁶⁵ Bank Muamalat, 'Sejarah Bank Muamalat' <<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/customer-on-board-1>>[Diakses, 01 Oktober 2025].

tanda tangannya *conditional merger agreement* (CMA). Sebelum merger terealisasi, layanan ketiga bank syariah berjalan seperti biasa. Tidak akan ada perubahan dalam layanan selama proses merger. Direktur Utama BRI Syariah Ngatari mengatakan, semua layanan dipastikan tetap optimal. Dalam proses merger ini, BRI Syariah akan menjadi entitas yang menerima penggabungan (*surviving entity*).⁶⁶



Gambar 3.1

Bank Syariah Indonesia resmi berdiri pada 1 Februari 2020 atau 19 Jumadil akhir 1442 H, Sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah. Proses merger ini merupakan langkah strategis pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional dengan menciptakan entitas yang lebih besar, efisien, dan kompetitif di pasar keuangan syariah. Ketiga bank tersebut sebelumnya telah memiliki sejarah panjang dan kontribusi signifikan dalam pengembangan layanan perbankan syariah di Indonesia. Merger

⁶⁶ Republika.id, "Proses Merger Bank Syariah", 14 Oktober 2020 <<https://www.republika.id/posts/10903/Proses>> [Diakses, 01 Oktober 2025].

ketiga bank ini disetujui oleh OJK melalui surat persetujuan resmi pada Januari 2021 dan diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada Februari 2021. Dengan penggabungan ini, Bank Syariah Indonesia menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan aset gabungan mencapai ratusan triliun rupiah dan jaringan lebih dari 1.000 kantor cabang di seluruh Indonesia dan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Bank Syariah Indonesia berfokus pada pengembangan layanan digital melalui aplikasi Byond, memperkuat pembiayaan sektor UMKM, serta mendukung pengembangan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah nasional.⁶⁷

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Terdapat Visi Bank Syariah Indonesia, yaitu sebagai berikut:

Top Ten Global *Islamic* Bank.

Adapun misi Bank Syariah Indonesia, yaitu:

1. Memberikan akses Solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank

⁶⁷ PT Bank Syariah Indonesia Tbk,
<[https://www.bankbsi.co.id/company-information/direksi-dewan?corporateType=Dewan Direksi](https://www.bankbsi.co.id/company-information/direksi-dewan?corporateType=Dewan%20Direksi)> (Diakses, 01 Oktober 2025).

berdasarkan asset ($500+T$) 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. Perusahaan dengan nilai berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁶⁸

C. Produk Bank Syariah Indonesia

1. Emas

Emas Adalah logam berharga yang telah lama berfungsi sebagai alat pembayaran, penyimpan nilai, dan sarana investasi. Dalam pembiayaan berbentuk emas di Bank Syariah Indonesia terbagi menjadi 2, yaitu:

a. BSI Cicil Emas

Cicil emas merupakan salah satu produk pada bank syariah Indonesia. Cicil emas BSI ini adalah produk pembiayaan kepemilikan emas yang berbasis pada prinsip syariah, dimana nasabah dapat membeli emas secara angsuran yang menggunakan akad murabahah. Dalam praktiknya, dalam keputusan

⁶⁸ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, <<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>> [Diakses, 01 Oktober 2025].

nasabah untuk menggunakan produk cicil emas dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu dari harga emas, margin pembiayaan, tenor, dan promosi. Dalam pembiayaan cicil emas BSI emas yang pasarkan adalah dalam bentuk logam mulia antam, yaitu kerja sama antara BSI dan PT Antam dan untuk BSI Gold kerja sama dengan PT Hartadinata Abadi.

Ketentuan dalam pembiayaan cicil emas ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memiliki emas. Dalam pembiayaan ini, batas maksimal pembiayaan yang dapat diajukan oleh nasabah yang ditetapkan oleh BSI sebesar Rp 150 juta. Pembagian DP dalam pembiayaan cicil emas sudah ditetapkan oleh kantor Pusat. Kemudian, uang muka (DP) dibedakan berdasarkan kategori dan loyalitas nasabah terhadap produk bank. Dimana bagi nasabah payroll dan nasabah prioritas DP yang dapat sebesar 0%, sementara itu, untuk pegawai non payroll yang telah memiliki 2 produk aktif di BSI, DP yang dikenakan sebesar 5% dari total pembiayaan, sedangkan nasabah yang memiliki 1 produk aktif BSI maka DP yang dikenakan sebesar 10%. Selain itu dalam prosedur pembiayaan cicil emas ini, dimana jangka waktu atau tenor dimulai dari 1-5 tahun. Dengan adanya tenor yang fleksibel maka nasabah dapat menentukan berapa tenor

yang mereka pilih dan sesuai dengan kemampuan finansial. Pembiayaan cicil emas di BSI bisa dilakukan secara online maupun secara Offline dengan ketentuan utama harus memiliki Byond by BSI.⁶⁹

Adapun syarat dalam melakukan pembiayaan cicil emas di BSI :

1. KTP
2. NPWP
3. Berusia minimal 21 tahun
4. Harus memiliki APK Byond by BSI

Dalam sistem pembiayaan cicil emas ini, dimana pembiayaan tidak menggunakan buku tabungan, tetapi untuk melakukan pengangsuran setiap bulannya dipotong secara dari saldo byond nasabah. Jika terjadi keterlambatan pembayaran angsuran maka nasabah menghadapi risiko pembiayaan kredit macet, dimana dapat mempengaruhi skor kredit di SLIK OJK dan juga BSI berhak menjual emas tersebut. Untuk jaminan bagi nasabah bahwa nasabah melakukan pembiayaan cicil emas, maka nasabah mendapatkan surat atau dokumen bukti lembar pengajuan, sehingga bukti lembar inilah

⁶⁹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/bsi-cicil-emas#:~:text=BSI%20Cicil%20Emas%20adalah%20program%20pembiayaan%20kepemilikan,Pegadaian%20Galeri%2024%2C%20dan%20PT%20Hartadinata%20Abadi.> [Diakses, 08 April 2026]

yang menjadi ikatan atau jaminan bagi nasabah. Bukti digunakan dari awal pengajuan sampai selesai pembiayaannya.

Adapun keunggulan dari pembiayaan cicil emas BSI, diantaranya:

1. Angsuran yang tetap
2. Emas yang tersimpan dengan aman
3. Proses yang cepat
4. Syarat yang mudah
5. Supplier emas terpercaya
6. Dapat digunakan sebagai jaminan hari tua.

Kekurangan dan risiko pembiayaan cicil emas BSI:

1. Emas baru diserahkan setelah melakukan pembayaran angsuran sampai selesai
2. Harus membayar angsuran tepat waktu
3. Mewajibkan pembayaran DP.

b. BSI Gadai Emas

Gadai emas BSI merupakan salah satu produk BSI berbasis emas. Gadai emas adalah produk pembiayaan berbasis syariah yang memberikan solusi cepat bagi masyarakat yang membutuhkan dana dengan menjaminkan emas. Produk gadai emas ini menggunakan akad rahn (gadai Syariah), dimana nasabah menyerahkan emas sebagai jaminan tanpa adanya unsur riba, sehingga sesuai dengan prinsip

syariah. Dengan melalui layanan gadai emas di BSI, maka nasabah dapat memperoleh pembiayaan dengan proses yang cepat, mudah dan aman.

Besarnya pembiayaan yang diberikan disesuaikan dengan nilai taksiran emas, dengan persentase tertentu dari harga pasar emas. Selain itu, nasabah hanya dikenakan biaya pemeliharaan (ujrah) atas jasa penyimpanan emas. Emas yang dipilih adalah emas batangan, koin dinar dan emas perhiasan. Jangka waktu gadai emas umumnya berkisar 4 bulan dan dapat diperpanjang sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Limit pembiayaan gadai emas dimulai dari Rp 500.000 sampai Rp 250.000.000.⁷⁰

Persyaratan dan ketentuan gadai emas BSI, yaitu:

1. KTP
2. Membawa fisik emas
3. NPWP
4. Mengisi formulir gadai emas

Syarat untuk perpanjangan gadai emas online, yaitu:

1. Perpanjangan hadai emas online selama 4 bulan
2. Memiliki fasilitas gadai emas

⁷⁰ PT Bank Syariah Indonesia Tbk,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/gadai-emas-bsi-mobile-dan-byond-by-bsi#:~:text=Limit%20pembiayaan%20mulai%20dari%20Rp%20500%20ribu,berupa%20emas%20batangan%2C%20koin%20dinar%2C%20dan%20emas.>
[Diakses, 08 April 2026].

3. Bukan nasabah KOL 4 sampai 5 (nasabah da keterlambatan ringan dalam pembayaran)
4. Proses secara real time kapan pun dan dimana pun.

Keunggulan gadai emas BSI, yaitu:

1. Proses mudah dan cepat
2. Biaya pemeliharaan jaminan ringan
3. Nilai taksiran emas tinggi
4. Emas tersimpan aman
5. Layanan difasilitasi secara online fan offline
6. Jaringan luas
7. Perpanjangan otomatis melayani take over

Kekurangan dan risiko gadai emas di BSI, yaitu:

1. Risiko pada gadai emas, seperti kesalahan dalam penyimpanan atau taksiran emas
 2. Risiko gagal bayar (nasabah tidak mampu melunasi)
 3. Biaya penyimpanan atau titipan.
4. Digital Banking

Digital Banking Adalah sistem layanan keuangan yang memanfaatkan teknologi digital. Berikut Digital banking di BSI:

1. Byond

Byond merupakan SuperApp layanan finansial, sosial, dan spiritual komprehensif yang lebih mudah dan nyaman diakses, dengan keamanan yang semakin

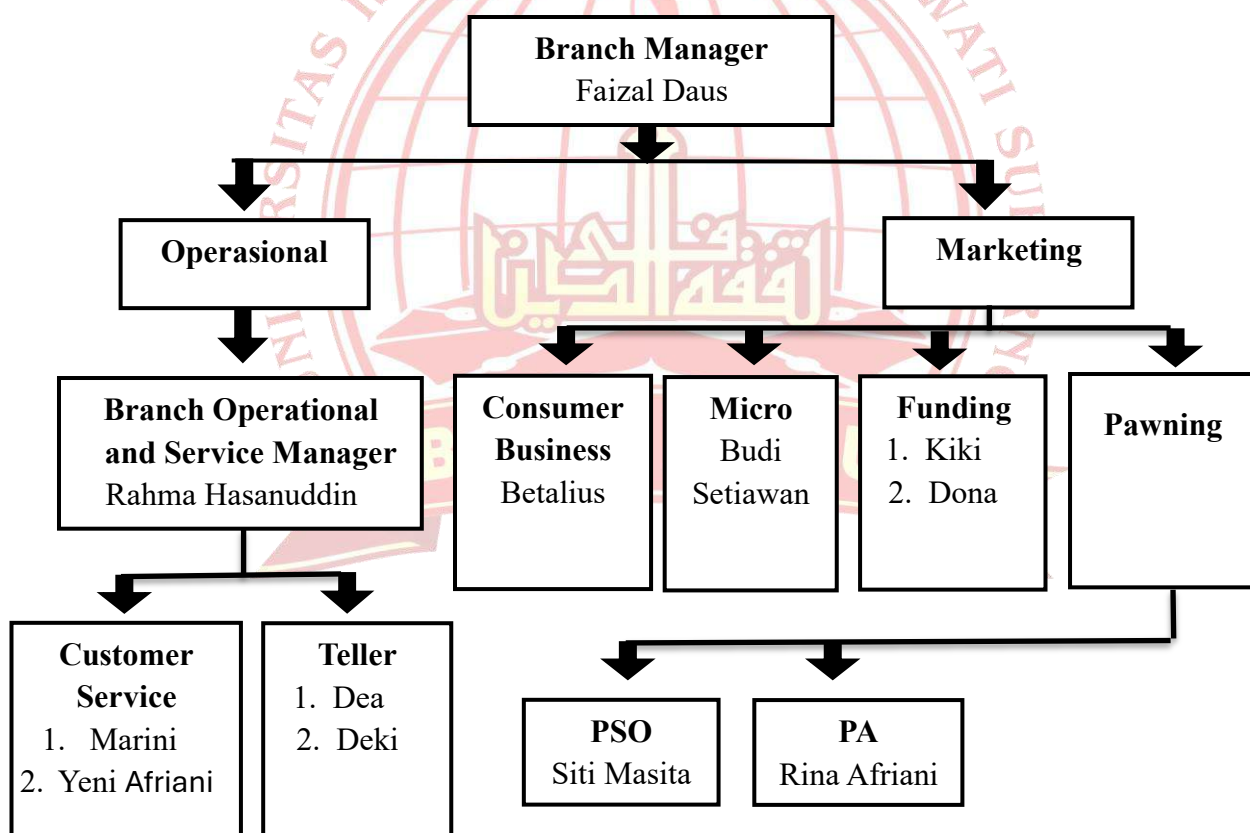
maksimal. Adapun Persyaratan Byond, Antara lain: Memiliki e-KTP atau di atas 17 Tahun, No HP, Memiliki email aktif. Terdapat tahap-tahap dalam pendaftaran Byond, sebagai berikut:

1. Pilih Produk Tabungan
 2. Mengisi data No HP yang terverifikasi OTP
 3. Mengisi email yang terverifikasi OTP
 4. Membuat password akun byond
 5. Foto KTP
 6. Mengisi data KTP dan diverifikasi kesesuaian data KTP engan data Dukcapil
 7. Melengkapi informasi diri
 8. Melakukan verifikasi wajah
 9. Melakukan akad
2. BSI ATM CRM

Cash Recycle Machine (CRM) adalah layanan melalui terminal atau mesin komputer yang digunakan oleh Bank yang dihubungkan dengan komputer lainnya melalui data yang memungkinkan nasabah Bank Syariah Indonesia. Terdapat Layanan mesin CRM sebagai berikut: Tarik tunai, Setor tunai, Informasi, Ubah pin, Pembayaran, Pembelian, Transfer dana. BSI ATM CRM memiliki limit, Dimana Limit Transaksi CRM Adalah limit transaksi nasabah mengikuti jumlah maksimal limit harian yang berlaku di kartu BSI Debit.

Sedangkan Limit setor tunai di CRM, Dimana Limit satu kali tunai nasabah pada mesin CRM yaitu 100 (serratus) lembar (pecahan Rp50.000 atau Rp100.000). dan Limit pengisian mesin CRM, yaitu Pengisian dana pada mesin CRM sama dengan pada mesin ATM yaitu pada saat saldo minimal, minimum Rp30.000.000 kecuali pada kondisi tertentu.

D. Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama



Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KCP Bengkulu Panorama

Terdapat tugas dari masing-masing struktur pada Bank Syariah Indonesia KCP Bengkulu Panorama yaitu sebagai berikut:

1. Branch Manager (BM)

Branch Manager (BM) merupakan pemimpin cabang dari perusahaan yang bertugas untuk mengatur operasional. Mengelola karyawan, mencapai target penjualan, dan memastikan pelayanan dengan baik serta memastikan kinerja cabang berjalan dengan baik.

2. Branch Operasional and Service Manager (BOSM)

Branch Operasional and Service Manager (BOSM) bertanggung jawab untuk mengatur operasional dapat berjalan dengan efisien, aman, dan sesuai dengan prosedur. Branch Operasional and Service Manager (BOSM) bertugas pengawasan terhadap teller, customer service, bagian administrasi dan menjamin bahwa semua transaksi sesuai standar operasional (SOP). BOSM juga wajib melaporkan seluruh aktivitas operasional cabang kepada Branch Manager.

3. Customer Service (CS)

Customer Service (CS) merupakan bagian penting dalam operasional bank yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Tugas Customer Service (CS) adalah memberikan informasi secara jelas dan lengkap mengenai produk dan layanan bank, membantu nasabah dalam proses administrasi

seperti pembukaan rekening, pengisian formulir, serta verifikasi data dan dokumen yang dibutuhkan.

4. Teller

Teller merupakan petugas bank yang bertanggung jawab dalam melayani transaksi keuangan nasabah secara langsung. Teller bertugas menerima dan memproses setoran tunai, penarikan uang, transfer, serta pembayaran lainnya. Teller dituntut untuk bekerja cepat, tepat, dan teliti karena berhubungan langsung dengan uang serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank.

5. Consumer Business

Consumer Business merupakan bagian yang menangani produk dan layanan perbankan yang ditujukan untuk nasabah individu atau perorangan. Consumer Business bertugas menawarkan dan memasarkan produk seperti pembiayaan konsumtif (KPR, pembiayaan kendaraan, cicil emas), kartu pembiayaan, serta produk tabungan dan investasi.

6. Micro

Micro bertugas menyalurkan pembiayaan kepada pelaku usaha kecil, melakukan survei dan analisis kelayakan usaha, serta memantau perkembangan usaha nasabah. Micro juga memberikan pendampingan dan edukasi kepada nasabah agar usaha yang dijalankan dapat berkembang dengan baik.

7. Funding

Funding bertugas memasarkan produk tabungan, giro, dan deposito, serta mencari nasabah baru untuk meningkatkan dana pihak ketiga (DPK) bank.

8. Pawning

Pawning merujuk pada gadai emas dan cicil emas secara keseluruhannya pada Bank Syariah Indonesia, yaitu dengan aktivitas pembiayaan yang menggunakan emas baik itu sebagai jaminan pinjaman maupun barang yang di beli secara angsuran. Pawning merupakan operasional untuk menjelaskan semua yang berkaitan dengan pembiayaan berbasis emas. Pawning bertugas melayani nasabah yang ingin menggadaikan emas atau mengajukan pembiayaan cicil emas, melakukan penaksiran (*Appraisal*) nilai emas, serta menjelaskan prosedur, akad, dan ketentuan pembiayaan kepada nasabah. Pawning juga bertanggung jawab dalam menjaga keamanan barang jaminan dan memastikan proses pembiayaan berjalan sesuai prinsip syariah. Dalam unit pawning terdapat dua bagian, yaitu *pawning Sales Officer (PSO)* dan *Pawning Appraisal (PA)*:

a. pawning Sales Officer (PSO)

Pawning Sales Officer (PSO) merupakan kepala gadai emas dan cicil emas. Petugas PSO

bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran produk gadai dan pembiayaan cicil emas di bank. Tugas Pawning Sales Officer (PSO) adalah menawarkan dan mempromosikan produk kepada masyarakat, baik secara langsung maupun melalui media digital, serta menjelaskan secara rinci mengenai fitur produk, manfaat, prosedur pengajuan, hingga akad yang digunakan. Bukan hanya itu PSO harus menjelaskan apa perbedaan dari gadai emas dan cicil emas kepada masyarakat sehingga masyarakat bisa memilih sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, fungsi PSO adalah untuk mencapai target pasar baik itu mencapai target pasar dalam gadai emas maupun cicil emas. Dengan mencapai target tersebut, PSO harus aktif dalam melakukan pemasaran, promosi, memberikan edukasi ke masyarakat dan menjalin hubungan baik dengan nasabah lama agar nasabah dapat melakukan pembiayaan lagi .

b. Pawning Appraisal (PA)

Pawning Appraisal (PA) merupakan petugas yang fokus pada aspek penilaian emas dan proses administrasi jaminan dalam transaksi gadai emas. Pawning Appraisal bertanggung jawab dalam melakukan penilaian (appraisal) terhadap barang jaminan, khususnya emas, dalam produk gadai maupun

cicil emas. PA juga bertanggung jawab atas kelengkapan dan keakuratan dokumen yang berkaitan dengan gadai emas dan cicil emas. Baik itu, menyiapkan berkas jaminan, memastikan emas yang digadaikan, serta membantu proses penyerahan emas ke sistem penyimpanan bank. PA juga berperan untuk memastikan bahwa semua perosedur sesuai dengan kebijakan syariah, memastikan emas yang berkualitas, keamanan jaminan dan standar operasional bank, sehingga tidak ada risiko penyalahgunaan. Sebagai pawning appraisal, petugas harus memiliki pengetahuan mendalam tentang emas, harus bersikap jujur, komunikasi dengan sopan dan jelas kepada nasabah terutama dalam menjelaskan kepada nasabah, teliti dan memiliki integritas tinggi. Karena pennya yang sangat penting. Tugas Pawning Appraisal (PA) adalah :

1. memeriksa keaslian emas
2. menentukan kadar dan berat emas
3. kondisi fisik emas serta menaksir nilai emas sesuai dengan harga pasar yang berlaku.
4. memastikan bahwa proses penaksiran dilakukan secara akurat, objektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh bank.