

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Mukomuko

1. Sejarah Berdiri BSI KCP Mukomuko

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mukomuko merupakan salah satu unit cabang pembantu dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk, hasil merger tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah pada tahun 2021. Sebelumnya, BSI KCP Mukomuko dikenal sebagai BNI Syariah KCP Mikro Ipuh, yang berdiri pada tahun 2013 di Kecamatan Ipuh, Kabupaten Mukomuko, Provinsi Bengkulu.¹ Kantor cabang ini berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi mikro dan meningkatkan minat masyarakat terhadap layanan keuangan syariah melalui produk tabungan iB Hasanah dan pembiayaan Griya iB Hasanah. Setelah merger pada tahun 2021, BSI KCP Mukomuko melakukan relokasi dari Ipuh ke pusat kota Mukomuko, tepatnya di Jalan Jenderal Soedirman, Bandar Ratu, untuk memperluas jangkauan dan efisiensi pelayanan perbankan berbasis syariah. Sebagai lembaga keuangan syariah, BSI KCP Mukomuko berkomitmen untuk mengimplementasikan prinsip keadilan, transparansi, dan

¹ Wawancara , Sugeng Riyanto, FTR, Sejarah BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024, BSI KCP Mukomuko

keberlanjutan dalam setiap aktivitas operasionalnya.² Cabang ini fokus pada penyediaan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah seperti pembiayaan *murabahah*, *mudharabah*, dan *musyarakah*, serta berperan dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat di daerah pesisir Bengkulu. Selain itu, peran BSI KCP Mukomuko dalam memperkenalkan prinsip ekonomi Islam turut mendukung inklusi keuangan syariah dan membantu masyarakat memahami perbedaan fundamental antara sistem perbankan syariah dan konvensional.

Dalam perkembangannya, BSI KCP Mukomuko juga menjadi pionir dalam penggunaan layanan digital di daerah pedesaan. penerapan digital banking seperti BSI Mobile dan Internet Banking membantu meningkatkan efisiensi transaksi serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan syariah di wilayah Mukomuko dan sekitarnya. Inovasi tersebut turut memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, sekaligus mendukung visi nasional menuju *Top 10 Global Islamic Bank* sebagaimana tercantum dalam laporan strategis Bank Syariah Indonesia.

² Wawancara, Lafil Kausar, BOSM, Sejarah BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024,, BSI KCP Mukomuko

2. Visi dan Misi BSI KCP Mukomuko

Adapun Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Mukomuko ialah:

VISI

Top 10 *Global Islamic Bank*.³

MISI

- a) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.⁴
- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.⁵
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁶

B. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Mukomuko

Struktur organisasi merupakan suatu sistem yang menggambarkan pembagian tugas, tanggung jawab, serta wewenang di antara bagian-bagian dalam suatu lembaga. Dalam konteks perbankan syariah, struktur organisasi berfungsi untuk memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan secara efektif, efisien, dan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah.

³ Wawancara , Lafil Kausar, BOSM, Visi Misi BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024,, BSI KCP Mukomuko

⁴ Wawancara , Lafil Kausar, BOSM, Visi Misi BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024,, BSI KCP Mukomuko

⁵ Wawancara , Lafil Kausar, BOSM, Visi Misi BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024,, BSI KCP Mukomuko

⁶ Wawancara , Lafil Kausar, BOSM, Visi Misi BSI KCP Mukomuko, 18 November 2024,, BSI KCP Mukomuko

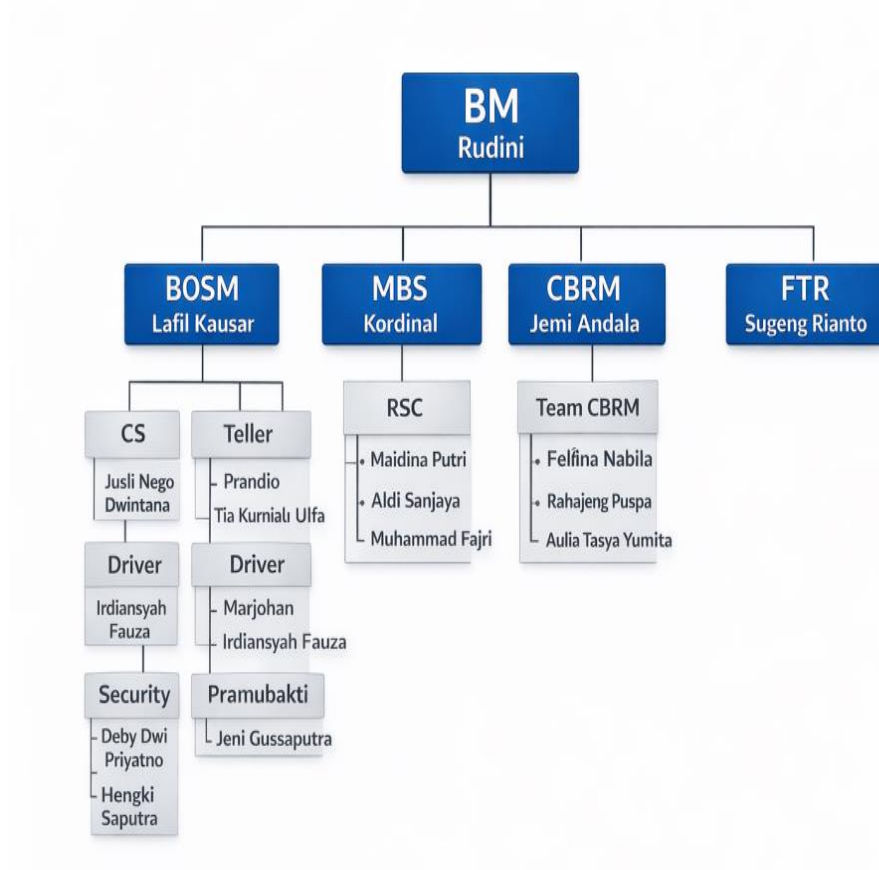
Struktur organisasi pada bank syariah merupakan desain kelembagaan yang secara spesifik mengatur pembagian fungsi, otoritas, dan tanggung jawab agar seluruh aktivitas perbankan selaras dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*) serta kepatuhan terhadap hukum syariah (*sharia compliance*).

Dengan demikian, struktur organisasi tidak hanya mengatur alur kerja administratif, tetapi juga berperan dalam menjamin penerapan nilai-nilai syariah dalam setiap proses operasional bank. Struktur organisasi di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Mukomuko bersifat fungsional, artinya setiap bagian memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas namun tetap saling berkoordinasi. Mengingat jumlah pegawai yang relatif terbatas, sistem kerja di KCP ini mengutamakan efisiensi, fleksibilitas, dan kolaborasi antardivisi agar seluruh layanan dapat berjalan optimal.⁷

⁷ Wawancara, Lafil Kausar, BOSM, Struktur Organisasi BSI KCP Mukomuko, 7 Januari 2026, BSI KCP Mukomuko

1. Bagan Struktur Organisasi BSI KCP Mukomuko

Gambar 1 Bagan struktur organisasi BSI KCP Mukomuko



2. Uraian Jabatan dan Tanggung Jawab di BSI KCP Mukomuko

Tabel 1 Uraian Jabatan dan Tanggung Jawab di BSI KCP Mukomuko

No	Jabatan	Nama Pejabat	Fungsi dan Tanggung Jawab dalam KUR Syariah
1	BM (<i>Branch Manager</i>)	Rudini	Pimpinan tertinggi cabang. Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan pemberi keputusan akhir/persetujuan pembiayaan.
2	BOSM (<i>Branch Operating & Service Manager</i>)	Lafil Kausar	Mengawasi kelancaran operasional dan administrasi bank serta memastikan proses pencairan dana KUR sesuai dengan SOP.
3	MBS (<i>Micro Business Manager</i>)	Kordinal	Pengelolaan utama segmen mikro. Bertanggung jawab atas pencapaian target KUR dan menjaga kualitas pembiayaan agar tidak macet.
4	CBRM (<i>Consumer Business</i>)	Jemi Andala, Felina Nabila,	Mengelola pembiayaan segmen konsumen dan

	<i>Relationship Manager</i>	Aulia Tasya Yumita, Rahajeng Puspa	membangun relasi dengan nasabah ritel.
5	<i>FTR (Funding & Transaction Representative)</i>	Sugeng Rianto	Fokus pada penghimpunan dana (Tabungan/Giro) dan transaksi harian nasabah.
6	<i>RSE (Retail Sales Executive)</i>	Maidina Putri, Aldi Sanjaya, M. Fajri, Luki Refinda	Petugas lapangan (Account Officer). Mencari nasabah, survei lapangan (On The Spot), cek SLIK OJK, dan menyusun laporan analisis 5C.
7	<i>CS (Customer Service)</i>	Juzli Nego Dwintara	Melayani pembukaan rekening bagi nasabah KUR dan memberikan informasi produk syariah.
8	<i>Teller</i>	Tia Kurniati Ulfah, Prandio	Melakukan eksekusi pencairan dana ke rekening nasabah setelah akad ditandatangani.
9	<i>Supporting (Security, Driver, Pramubakti)</i>	Deby Dwi Priatno, Hengki Saputra, Marjohan, Irdiansyah Fauza, Jeni Gussaputra	Menjaga keamanan kantor dan mendukung mobilitas petugas saat melakukan survei ke lokasi nasabah yang jauh.

C. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mukomuko

1. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana merupakan kegiatan utama yang dilakukan oleh bank syariah dalam menghimpun dana dari masyarakat yang kemudian dikelola sesuai prinsip syariah.⁸ Penghimpunan dana pada bank syariah memiliki tujuan untuk menyediakan dana pihak ketiga yang akan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan produktif dan konsumtif. Berbeda dengan bank konvensional, sistem penghimpunan dana di bank syariah tidak menggunakan bunga, tetapi berdasarkan prinsip keadilan, kemitraan, dan kerja sama yang saling menguntungkan antara nasabah dengan pihak bank.

Dalam pelaksanaannya, penghimpunan dana di Bank Syariah Indonesia (BSI) dilakukan melalui dua akad utama, yaitu akad *wadiah yad dhamanah* dan akad *mudharabah*. Akad *wadiah yad dhamanah* merupakan akad titipan di mana nasabah mempercayakan dananya kepada bank dengan jaminan keamanan, serta hak bagi bank untuk memanfaatkan dana tersebut untuk kegiatan usaha yang halal. Keuntungan yang diberikan kepada nasabah dalam akad ini bersifat

⁸ Wawancara, Kordinal, MBS, Produk BSI KCP Mukomuko, 23 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

sukarela (*tabarru'*) dari pihak bank, bukan kewajiban atau janji imbal hasil.⁹

Akad *wadiah* banyak diterapkan pada produk tabungan dan giro syariah karena memiliki fleksibilitas tinggi dalam hal penarikan dana. Sedangkan akad *mudharabah* merupakan kerja sama antara pemilik modal (*shahibul maal*) dan pengelola modal (*mudharib*) di mana bank bertindak sebagai pengelola dana dan nasabah sebagai pemilik dana. Dalam akad ini, nasabah menyerahkan sejumlah dana untuk dikelola oleh bank dalam kegiatan usaha yang halal dan produktif, sedangkan hasil usaha dibagikan sesuai dengan nisbah bagi hasil yang disepakati pada awal akad. Dengan sistem ini, nasabah tidak menerima bunga tetap seperti dalam sistem konvensional, tetapi memperoleh bagian keuntungan yang proporsional sesuai dengan hasil usaha yang dicapai bank. Produk penghimpunan dana yang diterapkan di BSI KCP Mukomuko terdiri atas beberapa jenis, yaitu Tabungan BSI *Wadiah*, Tabungan BSI *Mudharabah*, Giro Syariah, dan Deposito Syariah.

a. Tabungan BSI *Wadiah*

Produk tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*, di mana dana yang disimpan bersifat titipan aman dari nasabah kepada bank. Nasabah dapat

⁹ Wawancara, Aldi Sanjaya, RSE, Produk BSI KCP Mukomuko, 18 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

melakukan setoran dan penarikan dana kapan saja tanpa batas waktu tertentu.¹²

Bank memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah melalui berbagai fasilitas seperti kartu ATM, mobile banking, dan layanan teller.

b. Tabungan BSI *Mudharabah*

Produk ini menggunakan prinsip bagi hasil antara bank dan nasabah sesuai nisbah yang disepakati. Nasabah berperan sebagai pemilik dana yang memberikan kepercayaan kepada bank untuk mengelola modal tersebut pada kegiatan usaha produktif.

c. Giro Syariah

Produk giro di BSI menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dan diperuntukkan bagi nasabah yang membutuhkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Penarikan dana dapat dilakukan melalui cek, bilyet giro, atau transfer elektronik sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah.

d. Deposito Syariah

Produk ini menggunakan akad *mudharabah*, di mana dana disimpan dalam jangka waktu tertentu dan nasabah menerima bagi hasil sesuai nisbah yang ditentukan di awal akad. Deposito syariah memberikan alternatif investasi jangka pendek bagi nasabah dengan tetap menjamin kesesuaian prinsip syariah.

2. Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana merupakan kegiatan inti dalam operasional bank syariah yang berfungsi untuk menyalurkan dana hasil penghimpunan masyarakat ke sektor-sektor produktif sesuai prinsip syariah.¹⁰ Melalui kegiatan ini, bank syariah menjalankan fungsi intermediasi keuangan antara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan pembiayaan usaha. Berbeda dengan bank konvensional yang menggunakan sistem bunga, penyaluran dana di bank syariah didasarkan pada akad kerja sama, jual beli, sewa, maupun jasa yang halal dan berkeadilan. Dalam praktiknya, Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan berbagai bentuk akad pembiayaan, seperti *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, dan *ijarah*, yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah. Setiap akad memiliki karakteristik dan mekanisme tersendiri, namun seluruhnya bertujuan untuk mendorong kegiatan ekonomi yang produktif, adil, dan bebas dari unsur riba.¹¹

¹⁰ Wawancara dengan, Meydina Putri, RSE, Produk Penyaluran Dana, 18 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

¹¹ Wawancara, Meydina Putri, RSE, Produk Penyaluran Dana, 18 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

a. Pembiayaan *Murabahah*

Akad *murabahah* merupakan bentuk jual beli antara bank dan nasabah di mana bank membeli barang yang dibutuhkan nasabah, kemudian menjualnya kembali dengan harga yang mencakup margin keuntungan yang telah disepakati bersama. Nasabah melakukan pembayaran secara angsuran sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan dalam akad.¹² Akad ini menjadi yang paling dominan digunakan di BSI karena bersifat sederhana, risikonya rendah, dan memberikan kepastian bagi kedua belah pihak. Selain itu, *murabahah* juga digunakan dalam skema pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah, khususnya di wilayah BSI KCP Mukomuko yang memiliki mayoritas nasabah dari kalangan pelaku UMKM.

b. Pembiayaan *Musyarakah*

Akad *musyarakah* adalah bentuk kerja sama antara dua pihak atau lebih yang masing-masing memberikan kontribusi modal untuk kegiatan usaha. Keuntungan dan kerugian dibagi sesuai porsi modal atau kesepakatan bersama. Akad ini digunakan oleh BSI untuk pembiayaan proyek bersama, investasi, dan kerja

¹² Wawancara, Aldi Sanjaya, RSE, Produk Penyaluran Dana , 18 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

sama bisnis dengan pelaku usaha produktif.¹³ Dalam penerapannya, BSI mengedepankan prinsip transparansi serta pengawasan berkelanjutan terhadap kegiatan usaha yang dibiayai agar sesuai dengan prinsip syariah.

c. Pembiayaan *Ijarah*

Akad *ijarah* merupakan perjanjian sewa atas manfaat suatu barang atau jasa dengan pembayaran imbalan (*ujrah*) yang disepakati. Pembiayaan ini digunakan oleh BSI untuk produk sewa guna usaha (*leasing*), kendaraan, dan pembiayaan jasa pendidikan. Akad *ijarah* menjadi alternatif bagi nasabah yang membutuhkan pembiayaan berbasis manfaat tanpa harus memiliki objek secara langsung.

d. Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah

KUR Syariah merupakan salah satu produk unggulan BSI dalam menyalurkan dana kepada pelaku UMKM dengan prinsip syariah. Produk ini menggunakan akad *murabahah*, di mana bank bertindak sebagai penjual barang modal usaha dan nasabah sebagai pembeli dengan pembayaran secara cicilan.¹⁴ Skema KUR Syariah terbukti membantu pelaku usaha mikro

¹³ Wawancara, Aldi Sanjaya, RSE, Produk Penyaluran Dana , 18 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

¹⁴ Wawancara, Luki Refinda, RSE, Produk Penyaluran Dana, 15 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

dan kecil memperoleh akses pembiayaan dengan margin kompetitif dan tenor yang fleksibel. Program ini juga menjadi bagian dari upaya BSI dalam memperkuat perekonomian daerah dan mendorong inklusi keuangan syariah.

3. Produk Jasa dan Layanan Perbankan Syariah di BSI KCP Mukomuko

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mukomuko tidak hanya berfokus pada penghimpunan dan penyaluran dana, tetapi juga memberikan berbagai produk jasa dan layanan perbankan syariah untuk mendukung aktivitas keuangan masyarakat. Layanan ini menjadi bagian penting dalam strategi peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah dengan mengedepankan kualitas layanan (*service quality*), kemudahan transaksi, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah. BSI KCP Mukomuko memfokuskan pengembangan layanannya pada tiga aspek utama, yaitu layanan transaksi digital, layanan pembayaran dan transfer, serta layanan pelanggan (*customer service*).¹⁵

a. Layanan Transaksi Digital (BSI *Mobile dan Internet Banking*)

¹⁵ Wawancara, Lafil Kausar, BOSM, Produk Jasa di BSI KCP Mukomuko, 7 Januari 2026, BSI KCP Mukomuko

Dalam era digital, BSI mengembangkan layanan *BSI Mobile* sebagai sarana transaksi keuangan yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, pembayaran zakat, infaq, dan sedekah, hingga pembukaan rekening baru secara digital. Di wilayah Mukomuko, layanan *BSI Mobile* menjadi solusi utama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan jarak menuju kantor cabang, karena mampu mengurangi ketergantungan terhadap transaksi manual di teller.

b. Layanan Pembayaran dan Transfer Dana

Layanan pembayaran yang disediakan BSI KCP Mukomuko mencakup setoran tunai, pembayaran tagihan rutin seperti air, listrik, telepon, hingga pembiayaan kendaraan bermotor. Selain itu, tersedia pula fasilitas transfer dana antarbank dan antarrekening BSI yang dapat dilakukan melalui ATM, *BSI Mobile*, maupun *Internet Banking*. BSI juga bekerja sama dengan lembaga amil zakat nasional dan lembaga sosial lainnya untuk memfasilitasi transaksi zakat, infak, dan sedekah secara elektronik. Fasilitas ini memperkuat komitmen BSI dalam mewujudkan layanan perbankan syariah yang inklusif dan berorientasi pada kemudahan bagi masyarakat.

c. Layanan *Customer Service* dan *Teller*

BSI KCP Mukomuko menyediakan layanan *customer service* yang berfungsi memberikan informasi produk, membantu pembukaan rekening, serta menyelesaikan kendala administrasi nasabah. Teller melayani setoran tunai, penarikan, serta transaksi lainnya yang membutuhkan validasi langsung. Dalam menjaga kualitas pelayanan, setiap pegawai diarahkan untuk mengutamakan prinsip *service excellence* berbasis nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, profesionalitas, dan tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan misi BSI untuk menjadi bank syariah modern yang memberikan pengalaman layanan terbaik kepada seluruh nasabah.

4. Gambaran Umum Pembiayaan KUR di BSI KCP Mukomuko

Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) Syariah merupakan salah satu produk unggulan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Mukomuko yang ditujukan untuk membantu pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) dalam mengembangkan usahanya secara produktif dan berkelanjutan tanpa menggunakan sistem bunga.¹⁶ Dalam implementasinya, pembiayaan KUR Syariah di BSI KCP Mukomuko menggunakan akad *murabahah*, yaitu akad jual beli di mana bank membeli barang yang dibutuhkan

¹⁶ Wawancara dengan, Aldi Sanjaya, RSE, Pembiayaan KUR, 25 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko

nasabah dan menjualnya kembali kepada nasabah dengan harga yang mencakup margin keuntungan yang disepakati di awal akad. Skema ini menjamin transparansi harga dan kejelasan margin, sehingga nasabah mengetahui nilai keuntungan yang diperoleh bank sejak awal perjanjian.

a. Mekanisme Pembiayaan KUR Syariah di BSI KCP Mukomuko

Proses pembiayaan KUR Syariah di BSI KCP Mukomuko dimulai dengan pengajuan permohonan pembiayaan oleh calon nasabah yang memiliki usaha produktif minimal enam bulan. Setelah dokumen administrasi seperti KTP, surat izin usaha, dan laporan keuangan sederhana diterima, pihak bank melakukan verifikasi data dan survei lapangan untuk menilai kelayakan calon penerima pembiayaan. Survei dilakukan oleh *Account Officer (AO)* untuk memastikan keaslian data usaha, potensi keuntungan, dan karakter nasabah. Apabila hasil analisis menunjukkan nasabah layak menerima pembiayaan, maka dilakukan penandatanganan akad *murabahah* bil wakalah, di mana bank memberikan kuasa kepada nasabah untuk membeli barang modal usaha sesuai kebutuhan dengan dana yang disediakan oleh bank. Dalam akad ini, nasabah bertindak sebagai wakil bank dalam pengadaan barang, tetapi kepemilikan sah tetap berada di tangan bank hingga

transaksi jual beli selesai. Setelah barang diperoleh, nasabah menandatangani bukti penerimaan barang dan akad jual beli, kemudian membayar angsuran sesuai kesepakatan margin keuntungan tetap. Seluruh transaksi dilakukan berdasarkan prinsip transparansi, keadilan, dan kehalalan sesuai dengan ketentuan Fatwa DSN-MUI No. 111/DSN-MUI/IX/2017 tentang *Akad Murabahah bil Wakalah* untuk lembaga keuangan syariah.

b. Syarat dan Ketentuan Pembiayaan

Adapun syarat dan ketentuan KUR Syariah di BSI KCP Mukomuko adalah sebagai berikut:

- 1) Nasabah memiliki usaha produktif minimal enam bulan berjalan.
- 2) Tidak sedang menerima pembiayaan produktif dari lembaga keuangan lain.
- 3) Memiliki legalitas usaha dan identitas yang sah.
- 4) Menyetujui margin keuntungan tetap sesuai kesepakatan akad.
- 5) Menandatangani akad pembiayaan dan kesediaan pengawasan lapangan.

Jumlah pembiayaan ditetapkan berdasarkan kemampuan nasabah dalam melakukan angsuran dan kebutuhan modal usaha, dengan plafon antara Rp10 juta

hingga Rp100 juta untuk kategori mikro.¹⁷ Margin keuntungan bersifat tetap selama masa pembiayaan, sehingga memberikan kepastian bagi nasabah terhadap jumlah angsuran setiap bulan.



¹⁷ Wawancara, Kordinal, MBS, Proses Pembiayaan KUR, 23 Desember 2025, BSI KCP Mukomuko