

### **BAB III**

#### **GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

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

Industri perbankan nasional mencatat sejarah baru dengan berdirinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk, yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H. Peresmian lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia ini dilakukan langsung oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI lahir dari penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan tersebut memperoleh persetujuan resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan Surat Keputusan No. 04/KDK.03/2021 yang diterbitkan pada 27 Januari 2021, dan mulai berlaku efektif pada tanggal peresmian 1 Februari 2021. Struktur 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%, sementara sisanya dimiliki oleh pemegang saham minoritas di bawah lima persen. Penggabungan ini memadukan keunggulan dari ketiga bank syariah sebelumnya, baik dari segi produk, layanan, jaringan, maupun sumber daya manusia. Dengan modal yang lebih

kuat dan dukungan sinergi dari tiga induk perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI diharapkan mampu memperluas jangkauan layanan dan berkompetisi di tingkat global. Kelahiran BSI menjadi wujud nyata upaya menghadirkan bank syariah kebanggaan umat, yang tidak hanya berperan sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai pendorong pembangunan ekonomi nasional berbasis nilai-nilai Islam. BSI diharapkan menjadi simbol perbankan syariah modern, inklusif, dan universal, yang membawa manfaat bagi seluruh lapisan masyarakat (*Rahmatan lil 'Alamin*). Potensi pertumbuhan BSI sangat besar, mengingat Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia serta dukungan pemerintah yang kuat dalam membangun ekosistem ekonomi dan industri halal. Hal ini memberikan peluang besar bagi BSI untuk menjadi salah satu bank syariah terkemuka di tingkat internasional<sup>1</sup>.

#### **B. Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik**

Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang (KC) Bengkulu Adam Malik pada awalnya bernama Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 2 yang berdiri pada 1 Februari 2021 dan berlokasi di Jalan S. Parman No. 51,

---

<sup>1</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 'Tentang Kami – Bank Syariah Indonesia', 2025 <<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>> [accessed 3 November 2025].

Kota Bengkulu. Pembentukan cabang ini merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah, yang secara resmi bergabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Perubahan nama dan lokasi cabang dilakukan untuk memperkuat jangkauan layanan serta memberikan kenyamanan bagi nasabah dengan lokasi yang lebih strategis dan mudah diakses.

Selanjutnya, pada tanggal 20 Juli 2023, PT Bank Syariah Indonesia Tbk meresmikan Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik sebagai upaya mendekatkan layanan perbankan syariah kepada masyarakat. Kantor ini hadir untuk memudahkan akses terhadap produk-produk unggulan seperti tabungan haji, umrah, dan cicil emas. Keberadaan cabang ke-13 di Provinsi Bengkulu ini juga menjadi bukti komitmen BSI dalam memperluas jaringan serta memperkuat peran perbankan syariah dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat Bengkulu.

Pemerintah Kota Bengkulu menyambut positif kehadiran BSI KC Bengkulu Adam Malik dan berharap dapat menjadi mitra strategis dalam pengembangan ekonomi syariah daerah. Dengan lokasi yang strategis, fasilitas memadai, serta pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI), BSI berkomitmen memberikan pelayanan yang

aman, profesional, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

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

#### **1. Visi**

*TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK*

#### **2. Misi**

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi *top 5 bank* berdasarkan aset ( $500+T$ ) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- c. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- d. Top 5 bank yang paling profitabel di Indonesia ( $ROE\ 18\%$ ) dan valuasi kuat ( $PB>2$ ).
- e. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.
- f. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

#### **3. Budaya Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia didirikan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yang saat ini menjadi pemegang saham mayoritas Bank. Sejalan

dengan hal itu, BSI menjadikan “AKHLAK” sebagai nilai perusahaan, selaras dengan Surat Edaran Kementerian BUMN No. SE-7/MBU/07/2020 yang mewajibkan setiap BUMN mengimplementasikan nilai-nilai utama (*core values*) tersebut sebagai dasar pembentukan karakter SDM<sup>2</sup>.

#### **D. Produk-Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia menghadirkan berbagai produk dan layanan keuangan syariah yang mencakup penghimpunan dana, pembiayaan, investasi, serta produk emas.

##### **1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)**

Produk penghimpunan dana BSI terdiri dari beberapa jenis tabungan, antara lain<sup>3</sup>:

###### **a. BSI TabunganKu**

Ditujukan bagi nasabah perorangan dengan setoran awal ringan antara Rp20.000 hingga Rp80.000. Keunggulannya meliputi syarat pembukaan rekening yang mudah, fasilitas *e-banking* (*BSI Mobile*, *BSI Net Banking*, dan notifikasi transaksi), penggunaan kartu BSI

---

<sup>2</sup> Laporan Tahunan BSI 2024, ‘*Melaju Menuju Era Baru*’, 2024.

<sup>3</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Debit, serta kemudahan dalam penyaluran zakat.

b. BSI Tabungan Pensiun

Diperuntukkan bagi nasabah yang terdaftar di lembaga pengelola pensiun mitra BSI dengan setoran minimum Rp50.000. Keunggulannya adalah pembukaan rekening yang mudah, fasilitas *e-banking*, serta kartu BSI Debit Taspen yang berfungsi sebagai ATM dan kartu debit.

c. BSI Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)

Tabungan ini ditujukan untuk pelajar dari tingkat PAUD hingga SMA/MA dengan setoran awal mulai Rp1.000. Keunggulannya yaitu bebas biaya administrasi, penarikan tunai gratis, serta mendukung program inklusi keuangan dari OJK. Syarat utama tabungan ini antara lain satu siswa hanya dapat memiliki satu rekening, harus WNI berusia di bawah 17 tahun, dan melampirkan akta kelahiran dengan NIK.

d. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah yang ingin merencanakan biaya pendidikan anak dengan setoran awal Rp100.000. Keunggulannya mencakup bagi hasil yang

kompetitif setara dengan deposito serta perlindungan asuransi syariah hingga 120 kali setoran bulanan.

e. BSI Tabungan Haji dan Umrah

Produk ini terdiri dari dua jenis, yaitu BSI Tabungan Haji Indonesia dengan setoran awal Rp100.000 dan dapat dibayar melalui giro deposito, serta BSI Tabungan Haji Muda Indonesia yang diperuntukkan bagi kalangan muda untuk perencanaan ibadah haji dan umrah sesuai prinsip syariah. Keunggulannya meliputi bebas biaya administrasi, pembukaan rekening secara *online*, pelunasan haji secara *daring*, dan kemudahan memperoleh porsi keberangkatan melalui sistem Siskohat Kementerian Agama mulai usia 12 tahun.

f. BSI Tabungan Easy *Mudharabah*

Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah*, di mana dana nasabah diinvestasikan pada sektor yang halal. Keunggulannya adalah kemudahan transaksi melalui *mobile banking* dan *net banking*, bebas biaya di seluruh jaringan *EDC* nasional, serta pembukaan rekening secara *online*.

g. BSI Tabungan Easy Wadiah

Menggunakan akad wadiah yad dhamanah, di mana dana yang dititipkan tidak dikenakan biaya administrasi. Keunggulannya antara lain bebas biaya bulanan, transaksi gratis di ATM Mandiri, dan dapat dibuka secara *online*.

2. Produk Pembiayaan (*Lending*)

BSI juga menyediakan berbagai produk pembiayaan yang sesuai dengan prinsip syariah, antara lain<sup>4</sup>:

a. BSI Griya

Pembiayaan ini ditujukan untuk kepemilikan rumah, ruko, apartemen, kavling tanah siap bangun, serta *refinancing* kebutuhan nasabah. Keunggulannya berupa angsuran tetap, pengajuan mudah secara *online*, dan biaya ringan.

b. BSI KPR Sejahtera

Diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin memiliki rumah dengan harga terjangkau sesuai prinsip syariah. Keunggulannya meliputi angsuran ringan serta subsidi uang muka.

---

<sup>4</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

c. BSI KUR Super Mikro

Pembiayaan ini ditujukan bagi pelaku UMKM dengan kebutuhan modal kerja dan investasi hingga Rp10 juta. Keunggulannya yaitu syarat mudah, proses cepat, angsuran ringan, serta tanpa biaya administrasi.

d. BSI KUR Mikro

Diperuntukkan bagi usaha dengan plafon antara Rp10 juta hingga Rp50 juta. Keunggulannya adalah proses cepat, angsuran ringan, dan bebas biaya administrasi.

e. BSI KUR Kecil

Program pembiayaan untuk modal kerja dan investasi UMKM dengan limit Rp50 juta hingga Rp500 juta. Keunggulannya antara lain menggunakan akad syariah, syarat mudah, tanpa biaya provisi, dan tanpa biaya administrasi.

f. BSI OTO

Merupakan pembiayaan untuk kepemilikan kendaraan bermotor dengan prinsip syariah. Keunggulannya mencakup proses cepat, angsuran tetap, jaringan dealer luas, tenor hingga 7 tahun, serta uang muka mulai dari 0 persen.

g. BSI Griya Simuda

Dikhususkan bagi nasabah berusia 21 hingga 40 tahun yang ingin memiliki rumah. Keunggulannya meliputi plafon pembiayaan hingga 120 persen, tenor pembiayaan sampai 30 tahun, dan skema yang sesuai prinsip syariah.

### 3. Produk Investasi

BSI menyediakan beberapa pilihan investasi, di antaranya<sup>5</sup>:

#### a. Deposito Rupiah

Investasi dengan akad *mudharabah* dalam mata uang rupiah untuk individu maupun perusahaan. Keunggulannya adalah nisbah bagi hasil yang kompetitif, fasilitas perpanjangan otomatis (*Automatic Roll Over*), dan pilihan tenor 1, 3, 6, hingga 12 bulan.

#### b. Deposito Valas

Investasi dengan akad *mudharabah* dalam mata uang USD. Keunggulannya mencakup nisbah kompetitif, fasilitas ARO, dan pilihan jangka waktu yang fleksibel.

#### c. Reksa Dana Syariah

Wadah penghimpunan dana masyarakat yang dikelola oleh manajer investasi sesuai ketentuan syariah. Keunggulannya yaitu

---

<sup>5</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

dikelola secara profesional, informasi yang transparan, likuiditas tinggi, dan bebas dari unsur non-syariah.

#### 4. Produk Emas

BSI juga menawarkan produk emas yang terdiri dari dua layanan utama<sup>6</sup>:

##### a. Gadai Emas

Merupakan layanan pembiayaan dengan jaminan emas sebagai solusi memperoleh dana tunai dengan cepat. Keunggulannya meliputi taksiran tinggi, biaya penyimpanan ringan, perpanjangan otomatis, serta jaminan asuransi dengan fasilitas *online* maupun *offline*.

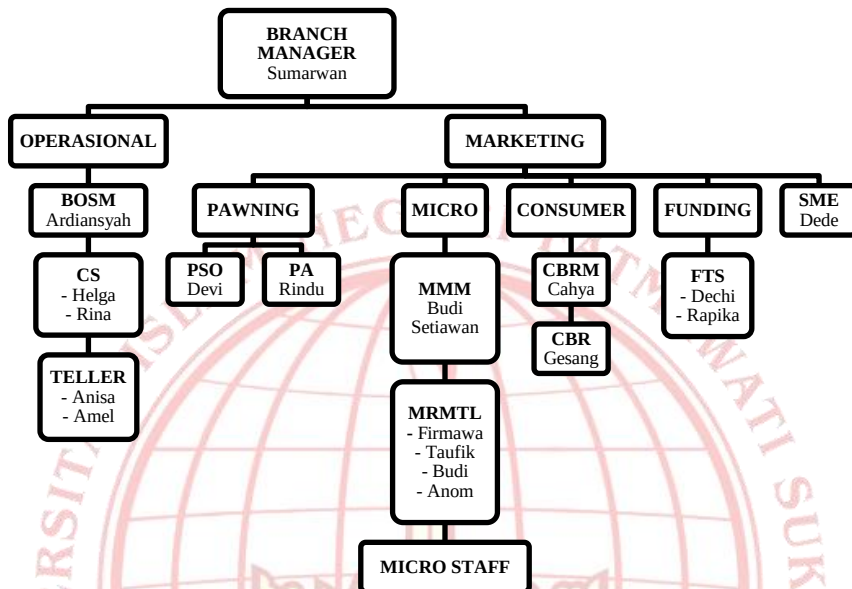
##### b. Cicilan Emas

Fasilitas pembelian emas dengan sistem angsuran tetap dan ringan. Keunggulannya yaitu cicilan tidak terpengaruh oleh kenaikan harga emas, penyimpanan aman dan diasuransikan, serta peluang investasi yang menguntungkan. Pembiayaan dapat mencapai Rp150 juta dengan syarat WNI, memiliki KTP dan NPWP untuk pembiayaan di atas Rp50 juta, uang muka minimal 20 persen, dan batas maksimal pembiayaan Rp150 juta.

---

<sup>6</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

### E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik



**Gambar 3. 1 Struktur Organisasi BSI KC Bengkulu  
Adam Malik**

Berdasarkan struktur organisasi di atas, setiap jabatan memiliki tugas dan fungsi masing-masing. Adapun uraian tugas dan fungsi tersebut adalah sebagai berikut.

#### 1. *Branch Manager*

*Branch Manager* merupakan pimpinan tertinggi di kantor cabang yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan bisnis bank. *Branch Manager* berperan dalam merencanakan, mengoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi

seluruh aktivitas cabang agar berjalan sesuai target dan prinsip syariah.

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

*BOSM* bertanggung jawab mengelola kegiatan operasional dan pelayanan di kantor cabang. Perannya adalah memastikan seluruh proses operasional berjalan efektif, efisien, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta menjaga kualitas pelayanan kepada nasabah.

## 3. *Customer Service (CS)*

*Customer Service* bertugas memberikan pelayanan dan informasi kepada nasabah terkait produk dan layanan bank. Perannya meliputi pembukaan rekening, penanganan keluhan nasabah, serta membantu kebutuhan administrasi perbankan lainnya.

## 4. *Teller*

*Teller* bertanggung jawab melayani transaksi keuangan nasabah, seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan transaksi lainnya. *Teller* berperan menjaga kelancaran transaksi serta memastikan ketepatan dan keamanan pengelolaan dana nasabah.

## 5. *Pawning Sales Officer (PSO)*

*PSO* bertugas memasarkan produk gadai dan cicil emas kepada masyarakat. Perannya adalah mencari calon nasabah, memberikan informasi produk, serta

membantu proses pengajuan pembiayaan hingga selesai.

#### 6. *Pawning Appraisal (PA)*

*Pawning Appraisal* bertanggung jawab melakukan penaksiran atau penilaian terhadap emas yang menjadi objek transaksi atau agunan. Perannya adalah memastikan nilai emas sesuai standar yang ditetapkan bank.

#### 7. *Micro Marketing Manager (MMM)*

*MMM* bertugas mengelola dan mengawasi kegiatan pemasaran pembiayaan mikro. Perannya adalah menyusun strategi pemasaran, mengendalikan pencapaian target pembiayaan mikro, serta membina tim pemasaran mikro.

#### 8. *Micro Relationship Manager Team Leader (MRMTL)*

*MRMTL* bertugas memimpin dan mengoordinasikan tim pemasaran pembiayaan mikro. Perannya adalah mengawasi kinerja tim, membangun hubungan dengan nasabah, serta memastikan target pembiayaan mikro tercapai.

#### 9. *Micro Staff*

*Micro Staff* bertugas membantu kegiatan administrasi dan operasional pembiayaan mikro. Perannya adalah mendukung proses pengajuan,

pencatatan, dan pengelolaan dokumen pembiayaan mikro.

#### 10. *Consumer Business Relationship Manager (CBRM)*

*CBRM* bertanggung jawab mengelola pemasaran dan pelayanan produk pembiayaan konsumen. Perannya adalah mencari nasabah baru, menjaga hubungan dengan nasabah, serta mencapai target pembiayaan konsumen.

#### 11. *Consumer Business Relationship (CBR)*

*CBR* bertugas membantu pemasaran dan pengelolaan hubungan dengan nasabah pembiayaan konsumen. Perannya adalah memberikan informasi produk, melakukan pendampingan kepada nasabah, dan mendukung proses pembiayaan.

#### 12. *Funding Transaction Staff (FTS)*

*FTS* bertugas menghimpun dana dari masyarakat melalui produk tabungan, giro, dan deposito. Perannya adalah memasarkan produk funding, menjaga hubungan dengan nasabah, serta meningkatkan penghimpunan dana pihak ketiga.

#### 13. *Small Medium Enterprise (SME)*

*SME* merupakan bagian yang menangani pembiayaan bagi usaha kecil dan menengah. Perannya adalah menganalisis kebutuhan pembiayaan, memasarkan produk pembiayaan usaha, serta mendukung pengembangan sektor UMKM melalui layanan perbankan syariah.