

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah dan Perkembangan BSN Kc. Bengkulu

Bank Syariah Nasional (BSN) berada di Jl. S. Parman Padang Jati No. 24, RT. 13/RW. 004, Kel. Penurunan, Kec. Ratu Samban, Kota Bengkulu, Provinsi Bengkulu, 38223. Email: kc-bengkulu@bankbsn.co.id.

Sebelum menjadi bagian dari Bank Syariah Nasional, entitas ini memiliki perjalanan panjang sebagai Bank Victoria Syariah yang resmi beroperasi sejak konversi dari bank konvensional pada tahun 2010.

Perusahaan pertama didirikan dengan nama PT Bank Swaguna yang kemudian berubah menjadi PT Bank Victoria Syariah berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham No. 5 tanggal 6 Agustus 2009. PT Bank Victoria Syariah kemudian berganti nama menjadi “PT Bank Syariah Nasional” sebagai perubahan terakhir nama berdasarkan Akta Pernyataan Keputusan Pemegang Saham BVIS No. 58 tanggal 27 Agustus 2025.

Perubahan kegiatan usaha PT Bank Victoria Syariah dari bank umum Konvensional menjadi bank umum syariah telah memperoleh izin dari Bank Indonesia berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/8/KEP.GBI/DpG/2010 tanggal 10 Februari 2010. PT Bank

Victoria Syariah mulai beroperasi berdasarkan prinsip syariah sejak 1 April 2010.

Dukungan penuh dari Pemegang Saham Pengendali, PT Victoria Investama Tbk, telah berkontribusi signifikan terhadap pertumbuhan dan perkembangan Bank Victoria Syariah. Perseroan terus berkomitmen untuk membangun kepercayaan nasabah dan masyarakat melalui layanan serta penawaran produk yang sesuai dengan prinsip - prinsip syariah, sekaligus memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal.

Pada akhir tahun 2024, Bank Victoria Syariah mengelola aset senilai Rp3,314 triliun dengan satu Kantor Cabang, yaitu Kantor Cabang Utama (KCU) Tomang. Penyesuaian jumlah Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu pada tahun 2022 dilakukan sebagai respons terhadap perkembangan industri perbankan yang semakin berorientasi pada layanan berbasis teknologi.

Dalam menjalankan operasionalnya, Bank Victoria Syariah menetapkan visi dan misi sebagai landasan utama dalam menjaga konsistensi dan kredibilitasnya sebagai lembaga keuangan yang tepercaya, serta menjadi pilihan utama dalam menyediakan solusi keuangan bagi masyarakat.

Pada tahun 2025 PT Bank Tabungan Negara Persero Tbk mengambil alih saham Bank Victoria Syariah sebagai bagian dari pembentukan Bank Syariah Nasional. Setiap

langkah tersebut diarahkan untuk memperkuat daya saing, meningkatkan efisiensi operasional, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi nasabah. Dalam proses konsolidasi industri perbankan syariah, peran PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk pada tahun 2025 menjadi sangat signifikan. Melalui aksi korporasi strategis, BTN mengambil alih dan memperkuat integrasi entitas ini sebagai bagian dari upaya pembentukan ekosistem Bank Syariah Nasional yang lebih solid dan terstruktur.

Transformasi tersebut menjadi tonggak awal penguatan sistem perbankan berbasis syariah di Indonesia, yang kemudian terus berkembang mengikuti kebutuhan pasar dan regulasi industri keuangan nasional.

Seiring waktu, berbagai penyesuaian strategis dilakukan, mulai dari perubahan struktur kepemilikan, penguatan modal, hingga akselerasi transformasi layanan berbasis digital.

B. Visi dan Misi

1. Visi

Visi Bank Syariah Nasional yaitu: Menjadi mitra utama keuangan keluarga yang amanah dan penuh keberkahan

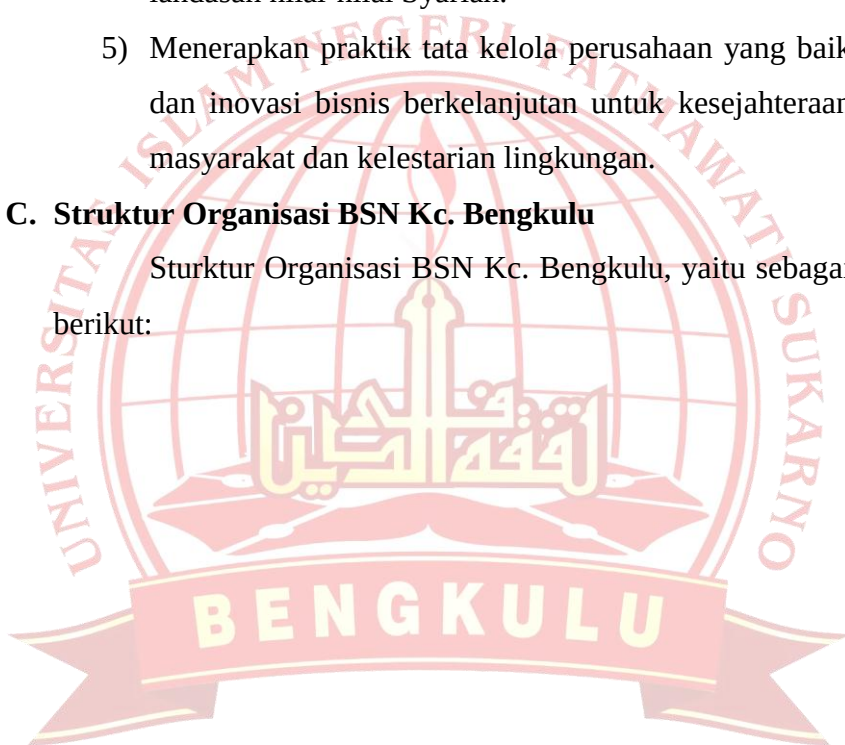
2. Misi

- 1) Menjadi mitra utama dalam pembiayaan perumahan & layanan Syariah inklusif di Indonesia.

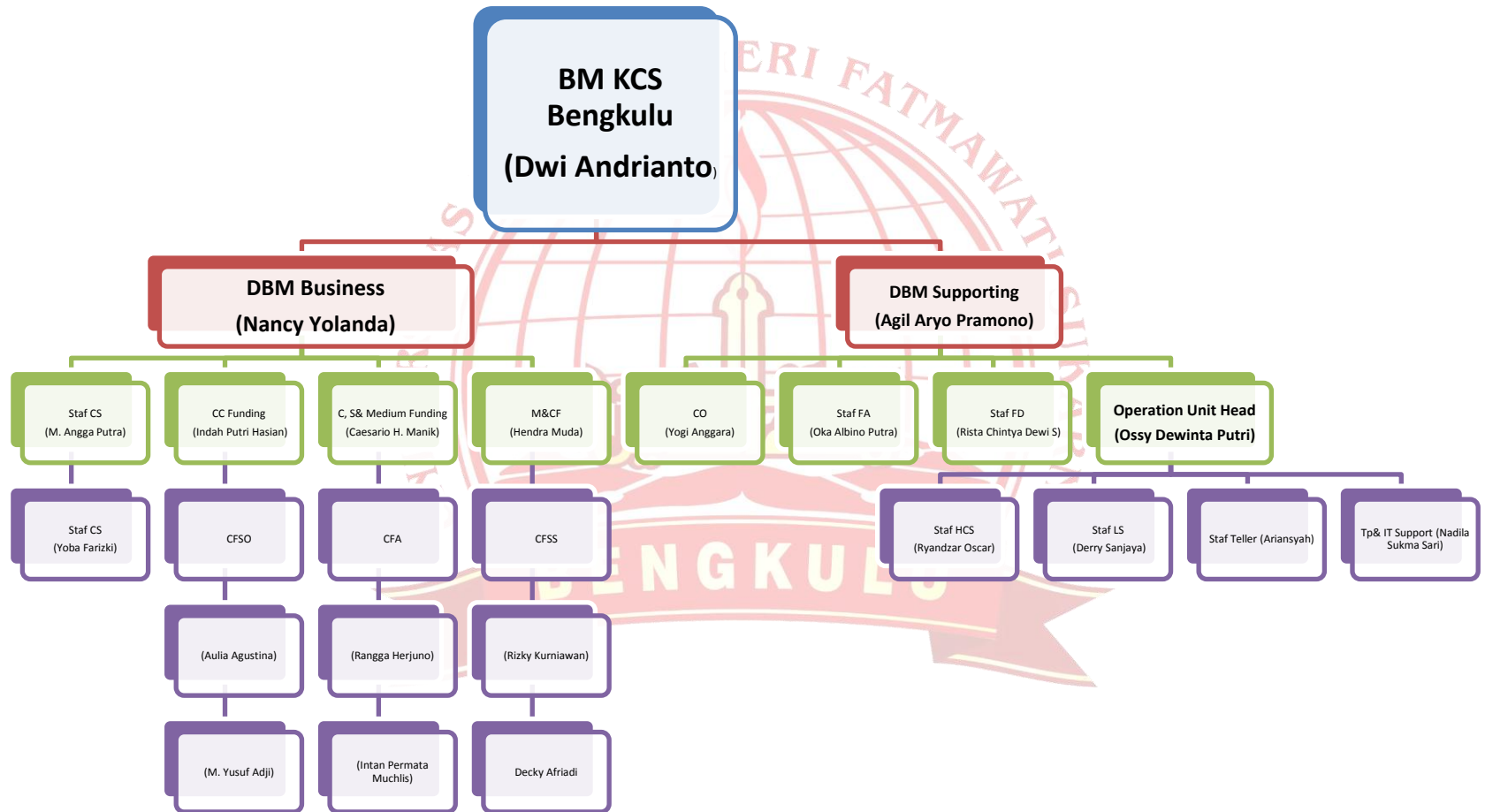
- 2) Memberikan pengalaman nasabah terbaik melalui layanan digital dan finansial yang komprehensif.
- 3) Meningkatkan shareholder value dengan pertumbuhan profitabilitas sesuai prinsip Syariah.
- 4) Membangun budaya kerja yang unggul dengan landasan nilai-nilai Syariah.
- 5) Menerapkan praktik tata kelola perusahaan yang baik dan inovasi bisnis berkelanjutan untuk kesejahteraan masyarakat dan kelestarian lingkungan.

C. Struktur Organisasi BSN Kc. Bengkulu

Struktur Organisasi BSN Kc. Bengkulu, yaitu sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi BSN Kc. Bengkulu



Dari bagan struktur organisasi di atas dapat di simpulkan bahwa pada BSN Kc. Bengkulu di pimpin oleh pimpinan cabang yang membawahi yaitu:

1. BM (Branch Manager)

Branch Manager (BM) adalah pemimpin di organisasi tingkat atas dan lembaga-lembaga otoritas tingkat atas harus memiliki lebih banyak keterampilan daripada yang dipengaruhi oleh anggota mereka, memotivasi dan mengoptimalkan kemampuan orang lain untuk mencapai tujuan bersama. Manajer berarti seseorang yang mengelola, mengatur, mengendalikan, dan mengarahkan pekerjaan tim dengan lebih efisien.

2. DBM Business

Mensupervisi proses penjualan produk consumer, SME, dan commercial banking serta layanan jasa perbankan.

3. Staf CS (Consumer Service)

Melakukan aktivitas pelayanan pada nasabah, mulai dari pemberian informasi produk, jasa, layanan, administrasi dan cross selling untuk menjamin tingkat kualitas pelayanan nasabah dan meningkatkan penjualan.

4. CC Funding

Mengkoordinir dan mengawasi proses pemasukan dan layanan informasi untuk produk funding consumer yang dibutuhkan oleh nasabah.

5. CFSO (Commercial Funding Sales Officer)

Mengelola pemetaan potensi mitra bisnis dan pesaing, kegiatan promosi dan retain nasabah prima guna tercapainya target penjualan commercial funding.

6. Commercial, Small & Medium Funding

Mengawasi proses penjualan, analisa, monitoring, dan pembinaan pembiayaan komersil dan SME untuk mencapai target penyaluran dan kualitas pembiayaan yang telah ditetapkan

7. CFA (Consumer Financing Analyst)

Melaksanakan proses verifikasi dan analisa Mortgage dan Consumer financing secara akurat sesuai ketentuan bank untuk menghasilkan rekomendasi pembiayaan yang berkualitas serta mendukung terciptanya portofolio pembiayaan yang sehat.

8. Mortgage & Consumer Financing

Mengkoordinir dan mengawasi proses pemasaran serta pengajuan pembiayaan serta layanan informasi.

9. CFSS (Consumer Funding Sales Staff)

Mengelola potensi mitra bisnis dan pesaing, kegiatan promosi dan retain nasabah prima guna tercapainya target penjualan consumer funding

10. DBM Supporting

Mengelola dan memastikan pelaksanaan kegiatan operasional dan pendukung di kantor cabang.

11. CO (Collention Officer)

Memberikan pelayanan, pembinaan, dan data administrasi dokumen dalam rangka menjaga kolektibilitas pembiayaan.

12. Staf FA (Financing Administration)

Melaksanakan fungsi administrasi pembiayaan yang ada di kantor cabang agar berjalan dengan baik sesuai peraturan yang telah ditetapkan.

13. Staf FD (Financing Document)

Melaksanakan proses penatausahaan dan pemantauan atas semua dokumen pembiayaan dan memastikan penyelesaian dokumen pokok dan akta notariil sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan agar tercapai target Balance Score Card LAT & DAT serta penyelesaian klaim complain debitur.

14. OUH (Operation Unit Head)

Melakukan supervise aktifitas pada fungsi teller service, fungsi general administration dan fungsi transaction processing agar efektif dan efisien sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

15. Staf HCS (Human Capital Support)

Melaksanakan operasional terkait kepengurusan administrasi, rekrutmen dan pelatihan pegawai untuk mendukung operasional bisnis kantor cabang.

16. Staf LS (Logistic Support)

Mengelola pelaksanaan operasional terkait kebutuhan pengadaan logistic untuk mendukung operasional bisnis kantor cabang.

17. Staf Teller

Melakukan pelayanan transaksi kepada nasabah baik secara tunai maupun non-tunai dan melakukan aktivitas pendukung layanan transaksi nasabah dalam rangka mendukung bisnis dan operasional Kantor Cabang.

18. Tp& IT Support

Mendukung semua aktivitas yang berkaitan dengan proses transaksi mulai dari memproses administrasi nasabah giro, pembayaran angsuran, transaksi deposito, kiriman uang hingga inkaso rupiah agar tercapainya akurasi transaksi.

D. Produk BSN Kc. Bengkulu

Berikut adalah rincian produk yang tersedia di BSN Cabang Bengkulu:

1. Produk Pembiayaan (Individu & Bisnis)

- 1) Pembiayaan Properti & Perumahan: BSN KPR Sejahtera (subsidi), BSN KPR Tapera, dan KPR Ikhtiar Haji. Tersedia juga produk inovatif seperti BSN KPR Bonus Emas.
- 2) Cicil/Gadai Emas: Fasilitas kepemilikan logam mulia dengan angsuran ringan.

- 3) Pembiayaan Multiguna & Multijasa: Pembiayaan berbasis *payroll* untuk berbagai kebutuhan konsumtif.
 - 4) Pembiayaan Bisnis: Modal Kerja, Investasi, hingga Pembiayaan Lahan dan Konstruksi (Yasa Griya).
2. Produk Pendanaan & Simpanan
- 1) Tabungan & Giro: BSN Tabungan Berkah (Wadiah & *Mudharabah*), TabunganKu, serta Giro Berkah
 - 2) Tabungan Rencana: BSN Tabungan Haji dan Umroh, Tabungan Qurban, dan Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel).
 - 3) Investasi: Deposito Berkah dengan sistem bagi hasil (*mudharabah*) kompetitif.
3. Layanan Digital & Promo
- Nasabah dapat memanfaatkan aplikasi digital Bale Syariah by BSN untuk transaksi sehari-hari dan mendapatkan promo seperti voucher merchant dan diskon QRIS.

E. Informan Penelitian

Tabel 3.1

Informan penelitian

No.	Nama	Jabatan	Kode
1.	Ryandzar Oscar	HCS	RO
2.	M. Angga Limansyah	Staf CS	MAL
3.	Yoba Farizki	CS	YF
4.	Frenky Yudi	Nasabah	FYi
5.	Sawati	Nasabah	Sa
6.	Hidi Christopher	Nasabah	HC