

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

Dengan peresmian PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk (BSI) pada tanggal 1 Februari 2021, atau 19 Jumadil Akhir 1442 H, sektor perbankan Indonesia mencetak sejarah. Presiden Joko Widodo secara pribadi meresmikan Bank Syariah Indonesia di Istana Negara.

PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah bergabung membentuk BSI. Pada tanggal 27 Januari 2021, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Keputusan No. 04/KDK.03/2021, yang secara resmi mengizinkan ketiga bank syariah tersebut untuk bergabung. Presiden Joko Widodo kemudian secara resmi memperkenalkan BSI pada tanggal 1 Februari 2021.

Kualitas ketiga bank syariah tersebut digabungkan dalam merger ini, menawarkan kapasitas modal yang lebih baik, jangkauan yang lebih luas, dan layanan yang lebih komprehensif. BSI didorong untuk dapat bersaing di skala global berkat dukungan pemerintah melalui Kementerian BUMN dan kolaborasi dengan berbagai bisnis.

Tujuan BSI adalah menciptakan bank syariah, kebanggaan rakyat, yang diharapkan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi negara dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas. Konsep perbankan syariah di Indonesia, yang kontemporer, menyeluruh, dan bermanfaat bagi seluruh alam, juga tercermin dalam kehadiran BSI (Rahmatan Lil 'Aalamiin).

BSI memiliki potensi besar untuk terus berkembang dan menjadi salah satu bank syariah terkemuka di dunia. Peluang juga tercipta berkat status Indonesia sebagai negara Muslim terpadat di dunia, serta

dukungan pemerintah terhadap tujuannya untuk membangun ekosistem bisnis halal dan bank syariah nasional yang besar dan kuat.

Potensi ini semakin didukung oleh karakteristik masyarakat Bengkulu yang heterogen dan potensi pasar Tabungan Haji yang cukup besar di wilayah ini. Menurut Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) OJK tahun 2022, indeks literasi keuangan Provinsi Bengkulu tercatat sebagai yang terendah secara nasional sebesar 30,39%.¹ Meskipun demikian, tingkat literasi keuangan syariah di provinsi ini terus menunjukkan tren peningkatan seiring dengan berbagai program edukasi literasi keuangan syariah yang digalakkan oleh OJK Bengkulu dan BSI, termasuk sosialisasi kepada masyarakat dan instansi pemerintah.

Meskipun data provinsi Bengkulu tahun 2024 belum dirilis secara rinci, 39,11% pada SNLIK 2024. Hal ini semakin memperkuat relevansi kehadiran BSI KC Adam Malik dalam mendekatkan layanan produk syariah unggulan seperti Tabungan Haji kepada masyarakat Bengkulu.²

Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik sebelumnya dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 2, yang didirikan pada 1 Februari 2021 dan berlokasi di Jalan S. Parman No. 51, Kota Bengkulu. Perpindahan lokasi dari Bank Syariah Indonesia KC S. Parman 2 ke Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik terjadi

¹ Otoritas Jasa Keuangan, 'Laporan Pelaksanaan Strategi Nasional Keuangan Inklusif (SNKI) Tahun 2022.', 2023 <<http://snki.go.id/wp-content/uploads/2023/08/Laporan-Pelaksanaan-SNKI-2022.pdf>> [accessed 16 April 2026].

² Otoritas Jasa Keuangan, 'Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024', 2025 <[https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-\(SNLIK\)-2024/Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan \(SNLIK\) 2024](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-(SNLIK)-2024/Survei%20Nasional%20Literasi%20dan%20Inklusi%20Keuangan%20(SNLIK)%202024)> [accessed 16 April 2026].

karena kontrak sewa yang telah berakhir dan kondisi bangunan yang sudah tua.

Pada tanggal 20 Juli 2023, Cabang Adam Malik Bank Syariah Indonesia Bengkulu resmi dibuka. Alamat barunya adalah Jalan Adam Malik, RT/RW 023/008, Cempaka Permai, Gading Cempaka, Kota Bengkulu. Karena kedekatannya dengan berbagai lembaga publik dan swasta, kemudahan akses publik, dan peluang menjangkau pelanggan yang menguntungkan, lokasi baru ini dianggap sangat penting. Selain itu, kantor baru ini memiliki tata letak yang bersih. Lokasi ketiga belas di Provinsi Bengkulu adalah cabang Adam Malik Bank Syariah Indonesia Bengkulu.

B. Visi Misi BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

Visi: Menjadi *Top 5 Global Islamic Bank*

1. Menyediakan solusi keuangan Islami di Indonesia. Melayani lebih dari 20 juta klien dan, pada tahun 2025, berada di antara 5 bank teratas dalam hal aset (500 triliun+) dan nilai buku (50 triliun).
2. Menjadi bank yang signifikan yang menawarkan nilai paling besar kepada pemegang saham. Harus kuat (PB>2) dan salah satu dari lima bank paling menguntungkan di Indonesia (ROE 18%).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan sumber kebanggaan bagi talenta terbaik Indonesia. Sebuah perusahaan dengan budaya berbasis kinerja dan nilai-nilai yang kuat yang memberdayakan masyarakat dan berdedikasi pada pengembangan karyawan.³

³ Bank Syariah Indonesia, 'Visi & Misi BSI', 2026
<https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html> [accessed 13 February 2026].

C. Produk BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

Bank Syariah Indonesia merupakan Sebuah lembaga keuangan yang sesuai dengan syariah yang menawarkan berbagai produk dan layanan yang sesuai dengan syariah, seperti distribusi dana, penggalangan dana, dan layanan perbankan lainnya. Produk-produk ini dibuat dengan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. dengan tetap berlandaskan akad-akad syariah seperti *mudharabah*, *wadi'ah*, dan *murabahah*.⁴

Secara umum, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia meliputi:

1. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)

Produk ini bertujuan untuk menghimpun dana dari masyarakat, seperti:

- a. Tabungan (Tabungan Wadiah dan Mudharabah)
- b. Giro Syariah
- c. Deposito Syariah⁵

2. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Produk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat antara lain:

- a. Pembiayaan konsumtif (Griya, Oto, dll)
- b. Pembiayaan produktif (UMKM dan Korporasi)

3. Produk Jasa (*Service*)

Layanan jasa meliputi:

- a. Mobile banking (Byond by BSI)
- b. Transfer dan pembayaran
- c. Layanan haji dan umrah
- d. Kartu debit Syariah

⁴ Bank Syariah Indonesia, 'BSI Tabungan Haji Indonesia'.

⁵ Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI', 2026
<<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu/kategori/pembiayaan?page=1>> [accessed 4 April 2026].

Dari berbagai produk tersebut, salah satu produk unggulan yang menjadi fokus penelitian ini adalah Tabungan Haji.⁶

Program tabungan bernama Tabungan Haji dirancang untuk orang-orang yang ingin merencanakan ibadah haji mereka secara bertahap dan sesuai dengan hukum syariah. Produk ini menggunakan kontrak mudharabah, yaitu pengaturan bagi hasil antara bank sebagai pengelola dana dan nasabah sebagai pemilik dana.⁷

Salah satu produk utama adalah:

1. BSI Tabungan Haji Indonesia

BSI Tabungan Haji Indonesia adalah tabungan dalam mata uang rupiah maupun valuta asing yang ditunjukan untuk membantu perencanaan ibadah haji dan umrah secara terencana dan disiplin.

a. Karakteristik Produk

Beberapa karakteristik utama dari tabungan haji BSI antara lain:

- 1) Menggunakan akad *mudharabah*
- 2) Dapat dibuka oleh semua kalangan, termasuk anak-anak
- 3) Setoran awal mulai dari Rp. 100.000
- 4) Setoran lanjutan fleksibel mulai dari nominal kecil⁸

b. Fitur dan Fasilitas

Tabungan haji dilengkapi dengan berbagai fitur yang memudahkan nasabah, di antaranya:

- 1) Terintegrasi dengan layanan digital seperti BSI Mobile
- 2) Fasilitas autodebet untuk menabung secara rutin
- 3) Tersedia kartu debit mabrur untuk transaksi

⁶ Bank Syariah Indonesia, 'Produk Dan Layanan BSI'.

⁷ Antonio.

⁸ Bank Syariah Indonesia, 'BSI Tabungan Haji Indonesia', 2026 <<https://www.bankbsi.co.id/promo/tabungan-haji-syarat-setoran-awal-dan-proses-daftar-porsi>> [accessed 4 April 2026].

- 4) Terhubung dengan sistem haji nasional Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT)

c. Keunggulan Produk

Keunggulan dari Tabungan Haji BSI meliputi:

- 1) Bebas biaya administrasi bulanan
- 2) Memudahkan pendaftaran porsi haji secara online
- 3) Mendukung perencanaan keuangan ibadah secara disiplin
- 4) Memberikan bagi hasil sesuai prinsip Syariah

d. Manfaat Produk

Manfaat utama tabungan haji antara lain:

- 1) Membantu nasabah mempersiapkan dana haji secara bertahap
- 2) Mempermudah proses pendaftaran dan pelunasan haji
- 3) Memberikan rasa aman karena dikelola sesuai prinsip Syariah

2. BSI Tabungan Haji Muda

Selain produk utama, terdapat juga produk turunan yaitu BSI Tabungan Haji Muda Indonesia yang ditujukan bagi anak-anak (usia di bawah 17 tahun) sebagai sarana edukasi dan perencanaan ibadah sejak dini.⁹

Produk ini memiliki keunggulan:

- a. Tanpa biaya administrasi
- b. Notifikasi ketika saldo mencukupi untuk porsi haji
- c. Terintegrasi dengan sistem Kementerian Agama Republik Indonesia
- d. Mendukung kebiasaan menabung sejak dini

⁹ Bank Syariah Indonesia, 'BSI Tabungan Haji Muda Indonesia', 2026 <<https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/produk/bsi-tabungan-haji-muda-indonesia>> [accessed 4 April 2026].

Tabungan haji menjadi salah satu produk strategis dalam pemasaran Di Indonesia, negara dengan populasi Muslim terbesar, Bank Syariah Indonesia memiliki potensi pasar yang besar. Produk ini berfungsi sebagai bentuk pendanaan sekaligus sebagai instrumen keuangan. ibadah yang memiliki nilai religius tinggi.¹⁰

Dalam implementasi strategi pemasaran, tabungan haji BSI menonjolkan:

1. Kemudahan akses digital
2. Keamanan dana berbasis Syariah
3. Kemudahan pendaftaran haji
4. Segmentasi pasar yang luas (anak-anak hingga dewasa)

Dengan demikian, tabungan haji menjadi produk unggulan yang mampu menarik minat dan meningkatkan jumlah nasabah sekaligus memperkuat posisi Bank Syariah Indonesia di industri perbankan syariah.

Jumlah nasabah Tabungan Haji di BSI KC Adam Malik (2023–2025) Sebagai cabang yang baru diresmikan pada Juli 2023, data jumlah nasabah Tabungan Haji di BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu bersifat internal dan tidak dipublikasikan secara rinci dalam laporan publik. Namun, berdasarkan data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi di cabang serta tren Area Bengkulu, terdapat ketertarikan dan peningkatan jumlah nasabah Tabungan Haji sejak peresmian cabang.

¹⁰ Bank Indonesia, *'Akad Dan Produk Bank Syariah'*, Jakarta: Ascarya, 2020.

Pada tahun 2023 (setelah grand opening), jumlah rekening Tabungan Haji masih relatif rendah karena cabang baru beroperasi. Memasuki tahun 2024–2025, terjadi pertumbuhan seiring dengan intensifikasi sosialisasi dan lokasi strategis cabang. Secara nasional, BSI mencatat jumlah rekening Tabungan Haji mencapai sekitar 5,57 juta pada akhir 2024 dan naik menjadi 6,33 juta per Juli 2025 (kenaikan 13,51% YoY). Kontribusi cabang-cabang di Bengkulu, termasuk KC Adam Malik, turut mendukung pertumbuhan tersebut, meskipun angka spesifik cabang masih dalam proses pengembangan untuk mencapai target Area Bengkulu.¹¹

BSI KC Adam Malik menargetkan segmen pasar sebagai berikut:

- 1) Masyarakat umum usia produktif dan keluarga yang merencanakan haji jangka panjang (karena masa tunggu haji yang panjang).
- 2) Pegawai negeri sipil, swasta, dan instansi pemerintah di sekitar kawasan protokol Adam Malik.
- 3) Generasi muda dan mahasiswa melalui Tabungan Haji Muda untuk edukasi menabung sejak dini.
- 4) Nasabah existing BSI (cross selling dari produk gadai emas, cicil emas, atau tabungan biasa).

¹¹ infobanknews.com, 'BSI Catat 6,33 Juta Rekening Tabungan Haji, Naik 2 Juta Dalam 4 Tahun', 2025 <<https://infobanknews.com/bsi-catat-633-juta-rekening-tabungan-haji-naik-2-juta-dalam-4-tahun>> [accessed 15 April 2026].

Target ini didasarkan pada lokasi cabang yang strategis dekat instansi pemerintah dan swasta, serta potensi pasar masyarakat Bengkulu yang heterogen dengan tingkat literasi keuangan syariah yang terus meningkat. Target utama adalah menarik minat dan peningkatan jumlah rekening baru dan dana kelolaan Tabungan Haji sesuai dengan target nasional BSI (mencapai lebih dari 7 juta rekening Tabungan Haji secara nasional pada akhir 2025).¹²

Kegiatan promosi yang sudah dilakukan seperti implementasi strategi pemasaran Tabungan Haji di BSI KC Adam Malik masih didominasi pendekatan konvensional dan edukatif, antara lain:

1. Grand Opening Cabang (20 Juli 2023): Tabungan Haji dan Umrah dipromosikan sebagai produk unggulan bersama gadai/cicil emas syariah. Acara ini dihadiri RCEO Region III dan Wakil Wali Kota Bengkulu, menjadi momentum awal untuk menarik nasabah baru.
2. Sosialisasi di instansi pemerintah: Kerja sama dengan Pemprov Bengkulu melalui audiensi dan sosialisasi di aula dinas, yang membahas Tabungan Haji bersama produk lain.
3. Edukasi tatap muka dan literasi syariah: Pegawai BSI (termasuk dari KCP Adam Malik) menjadi pemateri sosialisasi literasi keuangan syariah di komunitas, perguruan tinggi, dan instansi.
4. Promosi di kantor cabang: Banner, brosur, dan display produk yang menonjolkan setoran awal ringan (Rp100.000), bebas biaya admin, integrasi dengan SISKOHAT, serta fitur Byond by BSI.

¹² Ipotnews, 'BSI (BRIS) Bidik Kelola Lebih Dari 7 Juta Rekening Tabungan Haji Hingga Akhir 2025', 2025 <[https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=BSI_\(BRIS\)_Bidik_Kelola_Lebih_dari_7_Juta_Rekening_Tabungan_Haji_hingga_Akhir_2025&news_id=479258&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&taging_subtype=BRIS&name=&search=y_general&q=Bank_Syariah_Indonesia](https://www.indopremier.com/ipotnews/newsDetail.php?jdl=BSI_(BRIS)_Bidik_Kelola_Lebih_dari_7_Juta_Rekening_Tabungan_Haji_hingga_Akhir_2025&news_id=479258&group_news=RESEARCHNEWS&news_date=&taging_subtype=BRIS&name=&search=y_general&q=Bank_Syariah_Indonesia)> [accessed 15 April 2026].

5. *Cross selling* dan *word-of-mouth*: Tim marketing dan *Account Officer* melakukan pendekatan kepada nasabah *existing*.

Promosi ini masih lebih banyak menggunakan *personal selling* dan sosialisasi langsung dibandingkan iklan digital khusus di tingkat cabang. Kegiatan promosi ini bertujuan tidak hanya menarik nasabah baru, tetapi juga meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat Tabungan Haji sesuai prinsip syariah. Dengan demikian, Tabungan Haji menjadi produk yang menarik minat nasabah dan mendukung peningkatan jumlah nasabah sekaligus memperkuat posisi bank di wilayah Bengkulu.¹³

D. Logo BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

1. Logo Bank Syariah Indonesia

Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia



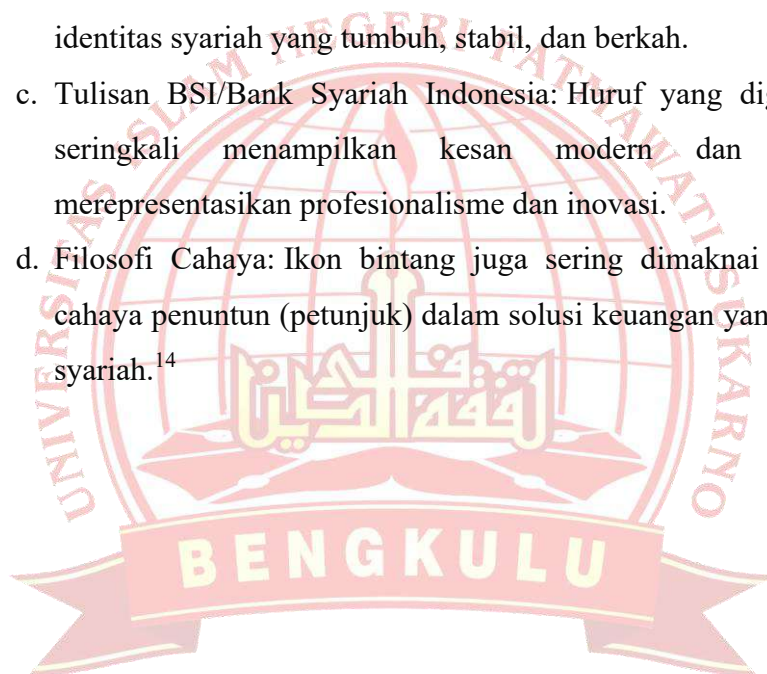
2. Makna logo Bank Syariah Indonesia

Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) yang merepresentasikan integrasi nilai Islam dan kebangsaan, didominasi warna hijau dan putih dengan bintang kuning bersudut lima di atas tulisannya. Ini melambangkan 5 Rukun Islam dan 5 Sila Pancasila, mencerminkan komitmen terhadap amanah, keadilan, keberkahan, inklusivitas, dan kemajuan ekonomi syariah.

¹³ Antara News.

Berikut rincian makna logo BSI:

- a. Bintang bersudut lima (kuning)
Melambangkan 5 Rukun Islam dan 5 Sila Pancasila, menandakan BSI menjunjung tinggi nilai agama dan kebangsaan. Selain itu, bintang ini melambangkan keadilan, keberkahan, keberagaman, keberlanjutan, dan kemajuan.
- b. Warna Hijau & Putih: Warna hijau dominan mencerminkan identitas syariah yang tumbuh, stabil, dan berkah.
- c. Tulisan BSI/Bank Syariah Indonesia: Huruf yang digunakan seringkali menampilkan kesan modern dan kokoh, merepresentasikan profesionalisme dan inovasi.
- d. Filosofi Cahaya: Ikon bintang juga sering dimaknai sebagai cahaya penuntun (petunjuk) dalam solusi keuangan yang sesuai syariah.¹⁴



¹⁴ Bank Syariah Indonesia, “Makna Logo BSI,” diakses 13 Februari 2026, <https://www.bankbsi.co.id>

E. Struktur Organisasi BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KC Adam Malik Kota Bengkulu

Struktur Organisasi Cabang Bank

