BAB II
TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA

2.1 Sejarah Perusahaan

Bank BJB Syariah adalah Bank Pembangunan Daerah dengan layanan ganda pertama di Indonesia. Bank BJB Syariah menjalankan sistem perbankan ganda dengan layanan perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank BJB Syariah kini menjadi bank milik pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan Banten. Melansir dari *Company Profile* resminya, Bank BJB Syariah dalam perkembangannya telah berubah status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD). Bank BJB Syariah adalah kelanjutan dari *De EeWrste Nederlandsche-Indische Spaarkasen Hyphoteekbank* yang pada 1915 berdiri sebagai bank tabungan dan hipotik di Hindia Belanda. Bank BJB Syariah, saat ini telah memiliki 10 (sepuluh) kantor cabang.

Bank BJB Syariah adalah bank milik pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan Banten. Bank BJB Syariah dikenal pula dengan sebutan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Bank BJB Syariah didirikan sejak 20 Mei 1961. Melansir dari *Company Profile* resminya, sejarah Bank BJB Syariah dalam perkembangannya berubah status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD). Bank BJB Syariah awalnya bergerak sebagai Perusahaan Daerah (PD). Akan tetapi, dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka diubah menjadi Perseroan Terbatas (PT). Hal ini didasarkan pada Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999. Bank BJB Syariah hadir pula untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa pelayanan bank yang berlandasrkan syariah. Ini sesuai izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000. Status Bank BJB Syariah pada saat itu menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan layanan perbankan konvensional dan perbankan syariah.

Pendirian bank BJB syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan saham perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. memutuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah. Hingga saat ini bank BJB syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 10 (sepuluh) kantor cabang, kantor cabang pembantu 53 (lima puluh tiga), 3 Mobil Kas Keliling, jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 77.000 jaringan ATM Bersama.

Adapun penghargaan yang diraih oleh Bank BJB Syariah sebagai berikut:

1. Infobank Award 2023

Gambar 2. 1 Penghargaan Info Bank
Sumber :(Wijaya Ahmad, 2023)

Pada tahun 2023, Bank BJB Syariah meraih penghargaan *Microsoft Excellent Financial Performance* Bank in 2022 dari Majalah Infobank. Penghargaan ini diberikan kepada bank yang memiliki kinerja keuangan sangat baik, khususnya dalam kategori Bank Modal Inti (KBMI) I dengan aset antara Rp10

triliun hingga di bawah Rp25 triliun. Penilaian dilakukan berdasarkan profil risiko, tata kelola perusahaan, rentabilitas, permodalan, efisiensi, dan pertumbuhan bisnis secara menyeluruh.

2. Annual Report Award (ARA) 2023

Gambar 2. 2 Penghargaan ARA 2023
Sumber : (Khairurizqi Rahmat, 2023)

Bank BJB Syariah juga berhasil meraih penghargaan dalam ajang Annual Report Award 2023 bersama induk perusahaannya, Bank BJB. Penghargaan ini menjadi pengakuan atas praktik tata kelola perusahaan yang baik *Good Corporate Governance (GCG)* dan transparansi informasi dalam penyusunan laporan tahunan. Hal ini menunjukkan komitmen Bank BJB Syariah terhadap akuntabilitas dan keterbukaan kepada para pemangku kepentingan.

3. Infobank Digital Brand Awards 2022

Gambar 2. 3 Penghargaan Digital Brands Awards
Sumber : (Nisaputra Rezkiana, 2022)

Dalam ajang Infobank *Digital Brand Awards* 2022, Bank BJB Syariah memborong lima penghargaan sekaligus. Penghargaan tersebut antara lain: peringkat ke-3 untuk *Best Overall Mobile Banking* melalui aplikasi *Mobile* Maslahah, peringkat ke-3 untuk *Best Overall* Tabungan dengan produk Tabungan IB Maslahah, peringkat pertama untuk kategori Tabungan BUS beraset di bawah Rp10 triliun, peringkat ke-2 untuk *Corporate Brand* BUS KBMI 1, dan peringkat ke-2 untuk *Mobile Banking* BUS. Capaian ini menunjukkan kekuatan *brand digital* dan inovasi layanan perbankan syariah yang modern.

4. Indonesia Sales & Marketing Award (ISMA) VII 2024

Gambar 2. 4 Penghargaan ISMA VII
Sumber : (Opi, 2024)

Pengakuan atas kinerja pemasaran dan kepemimpinan juga diraih Bank BJB Syariah dalam ajang Indonesia *Sales & Marketing Award* (ISMA) VII 2024.

Direktur Bisnis Bank BJB Syariah, Ita Garmeita, meraih penghargaan sebagai *The Best Director for* Indonesia *Sales Marketing Award* VII 2024 untuk kategori *Public Shariah Bank Company*. Sementara itu, institusi Bank BJB Syariah dianugerahi Platinum Award dengan skor evaluasi yang sangat tinggi.

5. Human Capital & Resilience *Microsoft Excel*lence (HCRE) Award 2023

Gambar 2. 5 Penghargaan HRCE Award
Sumber : (Zulkarnaen Aziz, 2023)

Komitmen terhadap pengelolaan sumber daya manusia juga diakui melalui empat penghargaan yang diraih dalam ajang *Human Capital & Resilience Microsoft Excellence* (HCRE) *Award* 2023. Bank BJB Syariah meraih penghargaan untuk kategori *The Best in Crisis Management and Recovery, The Best in Human Capital Resilience, The Best in Talent Development Strategy*, serta *The Best in Human Capital Digital Transformation*. Hal ini menunjukkan kemampuan institusi dalam membangun ketangguhan organisasi melalui manajemen SDM yang strategis.

2.1.1 Visi & Misi Perusahaan

a. Visi

"Menjadi Bank Syariah Pilihan Utama yang Inovatif dan Berkelanjutan untuk Kemaslahatan Masyarakat."

b. Misi

1. Meningkatkan akses keuangan yang Amanah berbasis layanan digital.
2. Membangun inovasi dalam produk dan layanan keuangan.
3. Mendukung laju perekonomian daerah dan berpartisipasi aktif dalam membangun ekosistem syariah.
4. Mengimpelementasikan praktik bisnis dengan prinsip tata Kelola yang baik dan berkelanjutan.
5. Mengembangkan sumber daya insani yang profesional, berintegritas, dan berdaya saing tinggi.

2.1.2 Logo Perusahaan Bank BJB

Gambar 2. 6 Logo Bank BJB Syariah

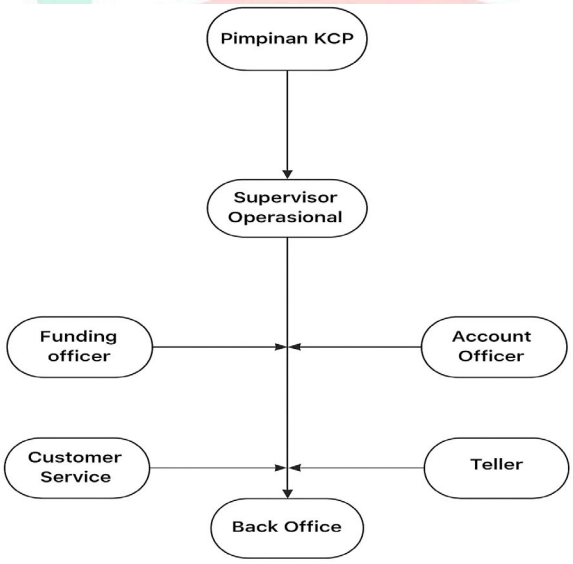
Sumber: website BJB Syariah (2025)

Logo Bank BJB ini dianalogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat. Warna pada logo itu pun menjadikan identitas Bank BJB, *Calm water blue* menandakan: Tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan. *Visioner, fleksibel,* dan moderen. Melayani, kekeluargaan, tumbuh, dan berkembang.

2.2 Struktur Perusahaan

Struktur organisasi merupakan susunan sistematis yang menggambarkan hubungan kerja, pembagian wewenang dan tanggung jawab setiap individu dalam suatu lembaga. Oleh karena itu, struktur organisasi memiliki peranan yang sangat penting dalam perusahaan atau instansi. Dengan adanya struktur organisasi yang baik dan efisien, diharapkan dapat menghasilkan kolaborasi secara harmonis untuk mencapai tujuan bersama.

Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) BSD, yang merupakan bagian dari kantor yang berada di daerah Tangerang Selatan Tepatnya dikantor cabang. Keberadaan struktur organisasi yang jelas dapat membantu menciptakan suasana kerja yang produktif dan mendukung terwujudnya hasil kerja yang sesuai dengan harapan perusahaan. Dengan demikian. Struktur organisasi bukan hanya menjadi alat administratif tetapi juga pondasi untuk membangun sinergi dalam pencapaian target dan kualitas layanan.



Gambar 2. 7 Bagan Struktur PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu KCP BSD
Sumber: Informasi dari Pembimbing lapangan

Di atas merupakan Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP BSD Kantor Cabang Pembantu Tangerang Selatan. Adapun tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut:

1. **Pimpinan**

Di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP), terdapat berbagai tugas yang saling berkaitan untuk mendukung kelancaran kegiatan operasional serta pelayanan kepada nasabah. Setiap peran memiliki fungsi strategis dalam memastikan bahwa proses bisnis di kantor cabang ini berjalan dengan baik dan efisien. Koordinasi antar bagian sangat penting agar semua kegiatan di kantor cabang ini dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sebagai pemimping cabang, kepala cabang pembantu memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola seluruh aktivitas operasional. Kepala cabang bertugas memastikan pencapaian target yang telah ditentukan, memantau kinerja seluruh tim, serta membangun hubungan yang baik dengan para nasabah. Selain itu, kepala cabang juga wajib memastikan bahwa seluruh layanan dan transaksi yang dilakukan tetap sesuai dengan prinsip syariah yang menjadi dasar operasional bank.

2. ***Supervisor* (SPV)**

Di bawah kepemimpinan Kepala Cabang Pembantu, terdapat *Supervisor* (SPV) yang memegang peranan penting dalam mengatur dan mengawasi jalannya operasional harian di kantor cabang. *Supervisor* bertindak sebagai penghubung antara pimpinan dan staf, serta menjadi pemimpin langsung bagi tim operasional yang terdiri dari *Account Officer, Funding Officer, Teller, Customer Service* (CS), dan *Back Office* (BO).

Tanggung jawab utama Supervisor adalah memastikan setiap anggota tim menjalankan tugasnya dengan baik sesuai peran masing-masing. Selain itu, Supervisor juga bertugas menjaga kelancaran pelayanan kepada nasabah agar tetap efisien dan sesuai standar pelayanan bank. Dengan adanya pengawasan yang tepat dari *Supervisor* (SPV), kualitas kerja tim dapat terjaga dan operasional cabang dapat berjalan optimal.

3. ***Account Officer***

Account Office memiliki peran penting dalam menjalin dan mengelola hubungan baik dengan nasabah. Salah satu tugas utamanya adalah menawarkan berbagai produk dan layanan perbankan, khususnya yang berkaitan dengan pembiayaan dan investasi yang sesuai dengan prinsip syariah yang diterapkan

oleh bank.

Selain itu, *Account Officer* juga bertanggung jawab untuk mencari calon nasabah baru sebagai bagian dari strategi pengembangan bisnis. Dalam proses pembiayaan, mereka harus memastikan bahwa calon penerima pembiayaan memenuhi kriteria kelayakan serta mampu mengelola risiko yang mungkin timbul, sehingga pembiayaan yang diberikan tetap aman dan sesuai ketentuan bank.

4. *Funding Officer*

Berbeda dengan *Account Officer, Funding Officer* memiliki fokus utama pada kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat. Tugas mereka meliputi pemasaran produk-produk simpanan seperti tabungan dan deposito yang sesuai dengan prinsip perbankan syariah.

Selain itu, *Funding Officer* juga bertanggung jawab dalam mencari dan menjalin hubungan dengan nasabah baru yang tertarik untuk menabung atau berinvestasi di bank. Melalui pendekatan yang tepat, mereka berperan penting dalam meningkatkan jumlah dana pihak ketiga yang dikelola oleh bank serta memperluas basis nasabah.

5. *Teller*

Teller memiliki peran penting dalam melayani berbagai transaksi keuangan harian yang dilakukan oleh nasabah. Beberapa layanan yang mereka tangani meliputi setoran tunai, penarikan, transfer antar rekening, hingga pembayaran tagihan atau kewajiban lainnya.

Dalam menjalankan tugasnya, *Teller* harus memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan secara tepat dan mengikuti prosedur operasional yang berlaku. Ketelitian dan kecepatan kerja sangat diperlukan agar pelayanan kepada nasabah berjalan lancar serta menjaga kepercayaan terhadap bank.

6. *Customer Service* (CS)

Customer Service (CS) berperan sebagai jembatan komunikasi antara pihak bank dan nasabah. Mereka bertugas memberikan informasi yang akurat mengenai berbagai produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank, sekaligus menjawab pertanyaan atau kebutuhan informasi dari nasabah.

Selain itu, *Customer Service (*CS) juga menangani keluhan atau

permasalahan yang disampaikan nasabah dengan sikap profesional dan solutif. Mereka turut membantu dalam proses administrasi, seperti pembukaan rekening baru, perubahan data nasabah, atau pengaturan lainnya yang berkaitan dengan layanan perbankan.

7. *Back Office*

Terakhir, *Back Office* memiliki peran penting dalam mendukung jalannya operasional cabang melalui berbagai tugas administratif dan pengelolaan dokumen. Mereka bertanggung jawab memastikan semua proses internal, seperti pencatatan transaksi dan pengarsipan data, dilakukan dengan rapi dan sistematis.

Meskipun tidak berhadapan langsung dengan nasabah, peran *Back Office* sangat krusial dalam menjaga kelancaran operasional bank. Ketepatan dan kecepatan mereka dalam memproses laporan serta data transaksi membantu memastikan setiap aktivitas di cabang berjalan sesuai jadwal dan standar yang telah ditentukan.

Setelah mempelajari struktur organisasi dan pembagian tugas di Bank BJB Syariah KCP BSD, praktikan juga memperoleh pemahaman mengenai berbagai produk dan layanan perbankan syariah yang ditawarkan kepada masyarakat. salah satu produk simpanan yang cukup diminati adalah Tabungan Rencana IB Maslahah, yaitu tabungan berjangka dalam mata uang rupiah yang menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah. Produk ini ditujukan bagi nasabah perorangan yang ingin merencanakan kebutuhan finansial di masa depan, dengan sistem bagi hasil yang kompetitif.

Selain itu, terdapat Giro IB Maslahah, yang dirancang untuk memudahkan nasabah, baik individu maupun pelaku usaha, dalam melakukan transaksi keuangan harian. Giro ini dikelola dengan prinsip Al-Wadiah Yadh Dhamanah, di mana dana disimpan sebagai titipan yang keamanannya dijamin oleh bank, dan nasabah berkesempatan memperoleh bonus sesuai kebijakan bank. Untuk nasabah yang ingin berinvestasi dalam jangka waktu tertentu, Bank BJB Syariah menawarkan Deposito IB Maslahah. Produk ini juga menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, dengan sistem penarikan dana yang hanya bisa dilakukan pada waktu yang telah disepakati sebelumnya, sesuai pilihan tenor yang tersedia.

Selain produk investasi, bank juga memiliki layanan yang mendukung kebutuhan spiritual masyarakat, yaitu Tabungan Haji IB Maslahah. Tabungan ini dirancang khusus untuk mempermudah nasabah dalam merencanakan ibadah haji, serta dapat digunakan untuk proses pendaftaran dan pelunasan biaya haji sesuai dengan regulasi pemerintah. Sebagai bagian dari komitmen terhadap inklusi dan edukasi keuangan sejak dini, Bank BJB Syariah juga menyediakan produk Simpel IB (Simpanan Pelajar IB). Produk ini diperuntukkan bagi pelajar dengan persyaratan yang ringan dan fitur sederhana, sehingga dapat membantu membangun kebiasaan menabung dan memperkenalkan layanan perbankan kepada generasi muda.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank BJB Syariah merupakan institusi keuangan yang menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan syariah dengan mengedepankan prinsip-prinsip keuangan Islam. Dalam operasionalnya, bank ini tidak hanya menyediakan produk keuangan yang sesuai syariah, tetapi juga mengedepankan pelayanan prima kepada nasabah. Kegiatan umum yang dilakukan di Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu BSD terbagi ke dalam beberapa fungsi utama, salah satunya adalah bagian bisnis yang berperan dalam memperkenalkan produk bank, serta bagian operasional yang memberikan pelayanan langsung kepada nasabah di kantor cabang pembantu ini. Berikut ini adalah uraian kegiatan umum yang dilakukan pada masing-masing bagian:

1. **Bagian Bisnis:**

Pada bagian bisnis, kegiatan yang dilakukan difokuskan pada promosi dan penawaran produk-produk yang dimiliki oleh Bank BJB Syariah. Staf bagian bisnis bertugas menjelaskan keunggulan produk keuangan syariah seperti tabungan iB, deposito iB, pembiayaan iB modal kerja, konsumtif, dan multiguna, serta investasi berbasis prinsip syariah. Mereka juga aktif menjalin komunikasi dengan calon nasabah, melakukan kunjungan langsung ke instansi atau komunitas, serta menyampaikan informasi terbaru terkait promo atau program keuangan yang sedang berlangsung. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menarik minat masyarakat agar menggunakan layanan Bank BJB Syariah serta meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat.

2. Bagian Operasional:

Di bagian operasional, kegiatan difokuskan pada pelayanan langsung terhadap nasabah yang datang ke kantor cabang. Tugas-tugas tersebut meliputi membantu proses pembukaan rekening baru bagi nasabah, memproses transaksi gadai emas (r*ahn*), serta menerima setoran uang melalui *telle*r untuk berbagai keperluan nasabah, baik individu maupun perusahaan. Selain itu, bagian operasional juga menangani administrasi pembiayaan, pembuatan dokumen, dan verifikasi data yang dibutuhkan dalam transaksi keuangan syariah. Pelayanan yang diberikan harus akurat, cepat, dan sesuai dengan standar kepatuhan serta prinsip syariah, guna menjaga kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank.