

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Bank BJB Syariah didirikan sebagai hasil pemisahan (*spin-off*) dari Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada 15 Januari 2010. Inisiatif ini bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan perbankan berbasis syariah serta mendukung program Bank Indonesia dalam memperluas pangsa pasar sektor tersebut. Setelah memperoleh izin operasional dari Bank Indonesia, Bank BJB Syariah mulai beroperasi secara resmi pada 6 Mei 2010 dengan kantor pusat yang berlokasi di Jl. Braga No. 135, Bandung. Hingga 31 Desember 2024, Bank BJB Syariah merupakan bank Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkedudukan di Bandung. Saat ini, jaringan operasional Bank BJB Syariah mencakup 10 kantor cabang, 54 kantor cabang pembantu, 2 kantor kas, 2 *payment point*, serta 3 unit kas mobil keliling. Sementara itu, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk telah berstatus sebagai bank devisa sejak 2 Agustus 1990 dan saat ini dipimpin oleh Direktur Utama Bien Subiantoro.

Sebagai upaya menyesuaikan diri dengan perkembangan ekonomi dan sektor perbankan, Bank BJB Syariah mengalami perubahan bentuk hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT), berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 22 Tahun 1998 serta Akta Pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999 dan Akta Perubahan Nomor 8 tanggal 15 April 1999, yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia pada 16 April 1999. Guna menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan perbankan berbasis syariah, Bank Jabar memperoleh izin dari Bank Indonesia melalui surat nomor 2/18/DpG/DPIP tertanggal 12 April 2000. Dengan demikian, terhitung sejak 15 April 2000, Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah (BPD) pertama di Indonesia yang mengadopsi sistem perbankan ganda, yaitu melayani perbankan konvensional

dan syariah. Selanjutnya, pada Juli 2010, Bank BJB mencatatkan diri sebagai BPD pertama di Indonesia yang sahamnya diperdagangkan di Bursa Efek Indonesia.

Pada tahun 2021¹, Bank BJB Syariah meraih berbagai penghargaan bergengsi yang mencerminkan komitmen dan kinerja unggulnya. Salah satu bukti kesuksesannya adalah penghargaan yang diterima dalam acara Indonesia Best Financial Awards 2024. Dalam acara ini, bank bjb meraih dua penghargaan bergengsi: “Best Brand Popularity” dan “Best Social Contribution Reputation” untuk kategori Bank KBMI 2 dari The Iconomics, yang diberikan pada acara Awarding 6th The Iconomics Indonesia Best Financial Awards 2024 di Shangri-La Hotel, Jakarta, pada 18 Oktober 2024. Selain itu, Bank BJB Syariah juga memborong enam penghargaan sekaligus dalam ajang 13th Infobank-Isentia Digital Brand Recognition 2024 yang diselenggarakan oleh Infobank pada tanggal 1 April 2024² di Shangri-La Hotel, Jakarta. Penghargaan yang berhasil diraih Bank BJB Syariah adalah The Best Mortgage Loan Sharia Bank (KBMI 1), The 2nd Best Sharia Bank (KBMI 1), The 2nd Best Mobile Banking Sharia Bank (KBMI 1), The 2nd Best Savings Account Sharia Bank (KBMI 1), The 2nd Best Deposit Sharia Bank (KBMI 1), dan yang terakhir The 3rd Highest Digital Index/ Mortgage Loan Sharia Bank. Penghargaan-penghargaan ini menunjukkan dedikasi Bank BJB Syariah dalam menerapkan transformasi digital, tata kelola perusahaan yang baik dan pelayanan terbaik bagi nasabah

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi Perusahaan

Visi Bank BJB Syariah, yaitu "Menjadi Bank Syariah Pilihan Utama yang Inovatif dan Berkelanjutan untuk Kemaslahatan Masyarakat", mengandung makna bahwa Bank BJB Syariah bertekad untuk menjadi lembaga keuangan syariah yang tidak hanya dipercaya dan diandalkan oleh masyarakat, tetapi juga terus melakukan inovasi dalam produk dan layanannya. Visi ini menunjukkan komitmen Bank BJB Syariah untuk terus tumbuh secara berkelanjutan dengan tetap menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah Islam.

¹ Risks.id, diakses 21 Mei 2025

<https://risks.id/2024/10/30/bank-bjb-raih-penghargaan-best-brand-popularity-dan-best-social-contribution-reputation-di-indonesia-best-financial-awards-2024>

² Ujungjari.com, diakses 21 Mei 2025

<https://www.ujungjari.com/2024/04/09/bank-bjb-syariah-sabet-enam-penghargaan-bukti-kinerja-gemilang>

Selain itu, visi ini menekankan pentingnya memberikan *kemaslahatan* atau manfaat yang luas bagi masyarakat, bukan hanya dalam konteks ekonomi, tetapi juga dalam mendukung pembangunan sosial dan spiritual. Bank BJB Syariah ingin menjadi bagian dari solusi keuangan yang adil, transparan, dan beretika, serta memberikan kontribusi nyata terhadap kesejahteraan umat. Dengan visi ini, Bank BJB Syariah mengarahkan seluruh aktivitas dan strateginya untuk senantiasa mengedepankan nilai-nilai Islam, kepercayaan nasabah, inovasi yang relevan dengan kebutuhan zaman, serta pembangunan berkelanjutan demi masa depan yang lebih baik.

b. Misi Perusahaan

Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, Bank BJB Syariah memiliki misi yang menjadi landasan dalam menjalankan operasional dan pelayanan kepada masyarakat. Misi tersebut mencerminkan komitmen perusahaan dalam menghadirkan layanan yang profesional, inovatif, serta berkontribusi terhadap pembangunan ekonomi daerah. Adapun misi Bank BJB Syariah adalah sebagai berikut:

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. Mengimplementasikan praktik bisnis dengan prinsip tata Kelola yang baik dan berkelanjutan.
5. Mengembangkan sumber daya insani yang professional, berintegritas, dan berdaya saing tinggi.

2.1.2 Nilai Perusahaan

Bank BJB menjadikan nilai-nilai budaya perusahaan sebagai landasan utama dalam menjalankan kegiatan operasional dan membentuk karakter seluruh insan perusahaan. Nilai-nilai ini dirangkum dalam akronim SPIRIT, yang terdiri dari:

1. **Service Excellence**: Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dengan sikap ramah, tulus, dan kekeluargaan.

2. **Professionalism:** Menunjukkan kompetensi dan tanggung jawab dalam pekerjaan, serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan secara cepat, tepat, dan akurat.
3. **Integrity:** Menjaga konsistensi, disiplin, dan semangat dalam bekerja, serta menjunjung tinggi etika dan citra perusahaan melalui perilaku terpuji.
4. **Respect:** Fokus pada kepuasan nasabah dan peduli terhadap lingkungan sekitar, menciptakan hubungan yang harmonis dan saling menghargai.
5. **Intelligence:** Selalu memberikan solusi yang baik, memiliki keinginan kuat untuk mengembangkan diri, dan menyukai perubahan yang positif.
6. **Trust:** Menumbuhkan transparansi, kebersamaan, dan kerjasama yang sehat, serta menjaga kerahasiaan informasi bank dan perusahaan.

Nilai-nilai SPIRIT ini diterjemahkan ke dalam 14 perilaku utama yang diharapkan dapat diimplementasikan oleh seluruh pegawai Bank BJB dalam aktivitas sehari-hari. Dengan menginternalisasi nilai-nilai ini, Bank BJB berkomitmen untuk menciptakan budaya kerja yang unggul, profesional, dan berintegritas tinggi, guna mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat dan pemangku kepentingan lainnya.

2.1.3 Logo Perusahaan

Logo adalah simbol atau lambang yang mewakili identitas dan citra sebuah organisasi dalam bentuk gambar, teks, atau kombinasi keduanya, sehingga mudah dikenali masyarakat. Menurut Purnamasari, Deta, Fernandes, & Prawiromaruto (2024), dalam konteks *brand identity*, logo berfungsi sebagai elemen visual yang membedakan suatu entitas serta menyampaikan karakter merek kepada publik secara efektif.



Gambar 2. 1 Logo Bank BJB Syariah
Sumber: Google (2025)

MAKNA LOGO

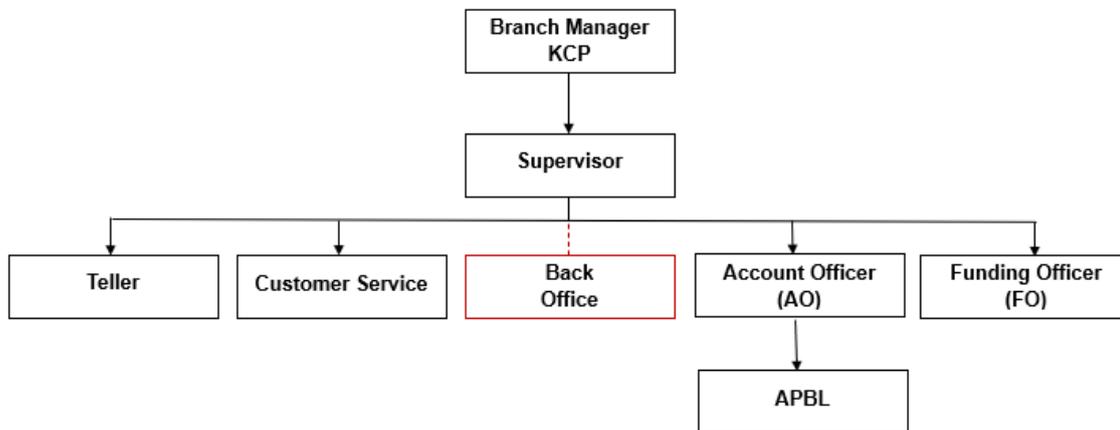
Pada Gambar 2.1, logo Bank BJB Syariah dirancang dengan bentuk menyerupai sayap, melambungkan semangat untuk terus bergerak maju dan berkembang. Bentuk ini menggambarkan kemampuan Bank BJB Syariah dalam memperluas jangkauan layanan kepada nasabah, pemegang saham, dan masyarakat secara menyeluruh. Desain sayap tersebut mencerminkan komitmen serta tekad kuat perusahaan untuk selalu mengutamakan kepuasan pemangku kepentingan dan mencerminkan cita-cita perusahaan dalam memberikan manfaat yang luas bagi masyarakat. Kombinasi warna dalam logo ini juga memiliki makna tersendiri yang memperkuat identitas perusahaan. Warna biru *calm water* merepresentasikan ketegasan, konsistensi, kewibawaan, serta kesan yang stabil dan menenangkan. Warna biru *atmospheric ambience* menunjukkan visi yang progresif, sifat fleksibel, dan kesan modern yang adaptif terhadap perkembangan zaman. Sedangkan warna kuning *sincere true* melambungkan pendekatan yang ramah, kekeluargaan, serta komitmen Bank BJB Syariah untuk tumbuh bersama nasabah dan masyarakat.

Perbedaan utama antara logo Bank BJB Syariah dan induknya, Bank BJB konvensional, terletak pada penambahan tulisan “syariah” di bawah logo utama. Penambahan ini menegaskan bahwa seluruh kegiatan operasional dan layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Ini mencakup pengelolaan dana, pembiayaan, dan produk perbankan lainnya yang telah disesuaikan dengan fatwa dan ketentuan dari Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN–MUI). Tulisan “syariah” ini tidak hanya menjadi penanda identitas, tetapi juga mencerminkan komitmen perusahaan dalam menyediakan layanan keuangan yang halal, transparan, dan sesuai nilai-nilai Islam, serta turut mendukung pertumbuhan ekonomi umat secara berkelanjutan.

2.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan sistem formal yang mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, dan jalur pelaporan antarunit kerja dengan menekankan pola hubungan antar anggota organisasi, tugas yang dijalankan, struktur yang saling

bergantung, serta kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian demi mencapai efisiensi dan efektivitas dalam meraih tujuan organisasi (Jaelani & Sabarudin, 2021).



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank BJB Syariah KCP Ciledug
Sumber: Internal Perusahaan, diolah (2025)

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 2.2, setiap unit kerja memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik untuk mencapai visi dan misi Perusahaan. Berikut penjelasan mengenai peran masing-masing bagian dalam struktur tersebut:

a. Branch Manager KCP

Branch Manager atau Kepala Cabang Bank BJB Syariah KCP Ciledug bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional harian di cabang, memastikan setiap aktivitas berjalan sesuai dengan kebijakan, prosedur, dan perjanjian resmi antara bank dan karyawan. Dalam perannya, Kepala Cabang bertindak sebagai pengarah dan pengawas untuk menjamin pelaksanaan kebijakan perusahaan yang sejalan dengan visi dan misi Bank BJB Syariah. Selain mengelola aspek operasional, ia juga mengelola sumber daya manusia mulai dari perekrutan, pelatihan, hingga pengembangan keterampilan karyawan, serta menilai kesejahteraan dan kepuasan kerja guna meningkatkan produktivitas. Kepala Cabang memastikan pelayanan nasabah dilakukan secara efektif dan efisien, memantau kepatuhan terhadap regulasi internal dan eksternal, serta merancang strategi untuk mendukung pertumbuhan cabang agar berkontribusi signifikan terhadap perkembangan bisnis Bank BJB Syariah secara keseluruhan.

b. Supervisor

Supervisor memiliki peran penting dalam mengawasi jalannya operasional harian di cabang, dengan memastikan seluruh unit kerja menjalankan tugas sesuai prosedur dan standar operasional berbasis prinsip syariah. Ia bertanggung jawab memberikan arahan dan pendampingan kepada staf guna mendukung pencapaian target secara optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi kerja. Selain itu, *Supervisor* juga mendukung tugas *Branch Manager*, khususnya dalam hal pengawasan kegiatan operasional, penyusunan laporan kinerja yang akan disampaikan ke kantor pusat, serta memastikan kepatuhan terhadap ketentuan regulasi dan prinsip syariah. Sebagai penghubung antara manajemen cabang dan tim operasional, *Supervisor* berperan dalam menjaga kelancaran komunikasi dan koordinasi dalam setiap aktivitas harian di lingkungan kerja Bank BJB Syariah.

c. Teller

Teller merupakan posisi yang berperan langsung dalam melayani berbagai transaksi keuangan nasabah, seperti penyetoran, penarikan tunai, dan pembayaran, dengan tetap berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah. Tugas utamanya adalah melaksanakan setiap transaksi secara cepat, tepat, aman, dan sesuai dengan prosedur operasional serta ketentuan syariah yang berlaku. *Teller* bertanggung jawab memastikan seluruh transaksi tercatat dengan akurat, sekaligus memberikan pelayanan yang profesional dan ramah demi kepuasan nasabah. Sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan nasabah, *Teller* memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang positif, karena merekalah pihak pertama yang menyambut dan melayani nasabah di bank.

d. Customer Service

Customer Service memiliki peran penting dalam merespons kebutuhan serta menangani keluhan nasabah terkait berbagai layanan dan produk perbankan syariah. Tanggung jawabnya meliputi pemberian informasi yang akurat mengenai produk-produk berbasis prinsip syariah, proses pembukaan rekening, pengelolaan fasilitas seperti kartu ATM, hingga penyelesaian kendala layanan yang dialami nasabah. *Customer Service* dituntut untuk memberikan solusi yang cepat, tepat, dan sesuai dengan prinsip pelayanan islami guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Peran utamanya adalah memastikan setiap nasabah memperoleh informasi yang jelas, layanan

yang optimal, serta bantuan dalam memahami manfaat dan ketentuan produk syariah yang ditawarkan oleh Bank BJB Syariah.

e. **Back Office**

Back Office memiliki tugas utama mendukung kelancaran operasional cabang dengan menangani seluruh proses administrasi, pengolahan data, dan pencatatan transaksi secara akurat dan sesuai prinsip syariah. Fungsi *Back Office* meliputi verifikasi dokumen, pengelolaan arsip, serta memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi perbankan syariah. Selain itu, *Back Office* bertanggung jawab menjaga keamanan data dan informasi nasabah, mendukung divisi *Front Office* dan operasional agar pelayanan kepada nasabah berjalan lancar, serta berperan dalam pelaporan internal yang diperlukan oleh manajemen. Dengan demikian, *Back Office* menjadi tulang punggung administrasi yang membantu menjaga integritas dan efektivitas proses bisnis di Bank BJB Syariah.

f. **Account Officer (AO)**

Account Officer (AO) di Bank BJB Syariah memiliki tanggung jawab dalam mengelola fasilitas pembiayaan nasabah, mulai dari tahap pengajuan hingga proses *monitoring* selama masa akad berlangsung. AO bertugas menilai kemampuan finansial nasabah, menyusun dokumen pengajuan pembiayaan, serta melakukan analisis risiko berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) OJK. Selain itu, AO juga berperan sebagai penghubung antara bank dan nasabah dalam pelayanan pembiayaan, baik untuk kebutuhan konsumtif maupun pembiayaan usaha kecil, dengan tetap menjaga kesesuaian terhadap prinsip-prinsip syariah. Dalam pelaksanaannya, AO terdiri dari beberapa peran spesifik berdasarkan segmen pembiayaan yang ditangani. Salah satunya adalah peran sebagai *Account Officer* Pembiayaan Bank Lain (APBL), yang memiliki tugas utama sebagai berikut:

• **APBL**

APBL atau *Account Officer* Pembiayaan Bank Lain di Bank BJB Syariah memiliki tugas utama menyalurkan pembiayaan kepada lembaga keuangan lain, seperti bank, BPR, atau koperasi, melalui analisis kelayakan dan risiko yang mendalam. Selain itu, APBL juga bertanggung jawab menjaga hubungan kerja sama antar lembaga, memantau kinerja pembiayaan yang berjalan, serta memastikan seluruh aktivitas dilakukan sesuai dengan prinsip syariah, fatwa DSN-MUI, dan regulasi perbankan yang berlaku.

g. Funding Officer (FO)

Funding Officer (FO) di Bank BJB Syariah bertugas menghimpun dana pihak ketiga seperti tabungan, deposito, dan giro, menjaga hubungan dengan nasabah, menawarkan produk-produk syariah, menganalisis kebutuhan nasabah, serta mencapai target penghimpunan dana yang ditetapkan. Seluruh aktivitas dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang menjunjung tinggi transparansi, amanah, serta etika kerja yang baik, dengan peran sebagai duta bank dalam menyampaikan nilai-nilai perbankan syariah kepada masyarakat.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank BJB Syariah KCP Ciledug adalah salah satu kantor cabang pembantu dari Bank BJB Syariah yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam. Semua layanan dan produk yang ditawarkan disesuaikan dengan aturan Islam, yaitu tidak mengandung riba. Kegiatan utama yang dilakukan meliputi menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan pembiayaan kepada nasabah, melayani berbagai transaksi keuangan, serta mengembangkan layanan berbasis digital dan peningkatan kualitas sumber daya manusia. Seluruh kegiatan ini diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) untuk memastikan bahwa operasional perusahaan tetap sesuai dengan hukum Islam. Berikut adalah kegiatan umum Bank BJB Syariah KCP Ciledug:

1. Penghimpunan Dana

Bank BJB Syariah KCP Ciledug menghimpun dana dari masyarakat melalui produk-produk berbasis prinsip syariah, seperti Tabungan iB, Deposito iB, dan Giro iB. Semua produk ini tidak menggunakan sistem bunga, melainkan akad-akad syariah seperti wadiah (titipan) dan mudharabah (bagi hasil). Dana yang dihimpun digunakan untuk membiayai sektor produktif sesuai dengan prinsip syariah.



Gambar 2. 3 Pembukaan Rekening Massal Tabungan iB Maslahah di SMK Lab Business School, Tangerang
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

2. Penyaluran Pembiayaan

Bank BJB Syariah menyalurkan pembiayaan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan konsumtif, pembiayaan modal kerja, dan pembiayaan investasi, menggunakan akad syariah seperti murabahah, ijarah, dan musyarakah. Penyaluran pembiayaan ditujukan untuk individu, pelaku UMKM, serta korporasi yang memerlukan dukungan finansial tanpa unsur riba. Sebelum pembiayaan disetujui, dilakukan analisis kelayakan yang ketat untuk memastikan kesesuaian dengan prinsip syariah dan kemampuan bayar nasabah.

3. Layanan Transaksi dan Perbankan Elektronik

Bank BJB Syariah KCP Ciledug juga menyediakan layanan transaksi yang aman dan nyaman melalui ATM Syariah, *mobile banking* syariah (Mobile Maslahah), serta layanan internet *banking*. Layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan, transfer dana, pembelian pulsa, hingga cek saldo secara *real-time*. Layanan ini disesuaikan agar tetap sejalan dengan prinsip syariah.

4. Pemasaran dan Promosi

Untuk meningkatkan visibilitas produk dan layanan, Bank BJB Syariah KCP Ciledug aktif melakukan kegiatan pemasaran seperti edukasi literasi keuangan syariah, promosi program tabungan berbasis hadiah, serta berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan pameran UMKM. Tujuannya adalah untuk mengedukasi masyarakat mengenai keuangan syariah sekaligus memperluas basis nasabah



Gambar 2. 4 *Open Booth* untuk Menawarkan Produk Tabungan Haji iB Masalahah di Global Islamic School 2 Serpong
Sumber: Dokumentasi Pribadi (2025)

5. Manajemen Risiko Syariah

Bank BJB Syariah menerapkan manajemen risiko berbasis prinsip syariah yang ketat, termasuk dalam pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS). Risiko kredit, operasional, dan pasar dianalisis dan dimitigasi dengan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap aturan OJK dan DSN-MUI. Sistem pengawasan internal memastikan setiap transaksi dan pembiayaan sesuai dengan ketentuan syariah.