

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan

Pada masa krisis sekitar tahun 1997-1998 PT Bank Susila Bakti yang mencakup Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi terkena dampak akibat krisis yang terjadi pada masa itu, namun pada Juli 1999 akhirnya pemerintahan Indonesia melakukan upaya penggabungan atau merger empat bank yakni, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo yang menjadi satu kesatuan yakni PT Bank Mandiri (persero). PT Bank Mandiri (persero) ditetapkan menjadi pemegang saham tertinggi pada Bank Susila Bakti.

Namun untuk menindaklanjuti keputusan adanya permergeran tersebut, Bank Mandiri juga melakukan konsolidasi pembentukan tim Perbankan Syariah, seperti yang diketahui bersama Indonesia memiliki populasi umat Muslim terbesar di dunia, dengan jumlah 13% dari total populasi umat Muslim dunia. Oleh karenanya dalam hal ini Bank Syariah memiliki peran sangat penting bagi masyarakat yakni sebagai fasilitator aktivitas ekonomi kedalam ekosistem industri yang halal. Akhirnya pada tahun 1999 Perusahaan melakukan konversi yang sebelumnya PT Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah Mandiri, yang tercatat pada Akta Notaris : Sutjipto, SH, No.23 tanggal 8 September 1999. Dalam kurun 3 Dekade saat ini Industri Perbankan Syariah di Indonesia telah mengalami peningkatan yang cukup signifikan yang dapat dilihat dari inovasi produk, pengembangan jaringan, serta peningkatan layanan.



Gambar 2. 1 Logo Bank Syariah Indonesia
Sumber : Website PT. Bank Syariah Indonesia

Oleh karenanya pada kuartal I (pertama) tahun 2021 tepatnya pada tanggal 1 Februari 2021 3 Bank besar Syariah Indonesia yang termasuk kedalam Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melakukan merger menjadi satu entitas yakni Bank Syariah Indonesia. Hal ini dilakukan untuk menyatukan kelebihan yang dimiliki dari ketiga Bank Syariah tersebut agar menghasilkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. 3 Bank besar Indonesia tersebut adalah Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan juga BRI Syariah.

Di tempat praktikan melakukan kerja profesi memiliki karyawan berjumlah kurang lebih 23 orang beserta dengan driver, office boy, dan security. Adapun visi dan misi yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut :

Visi Bank Syariah Indonesia

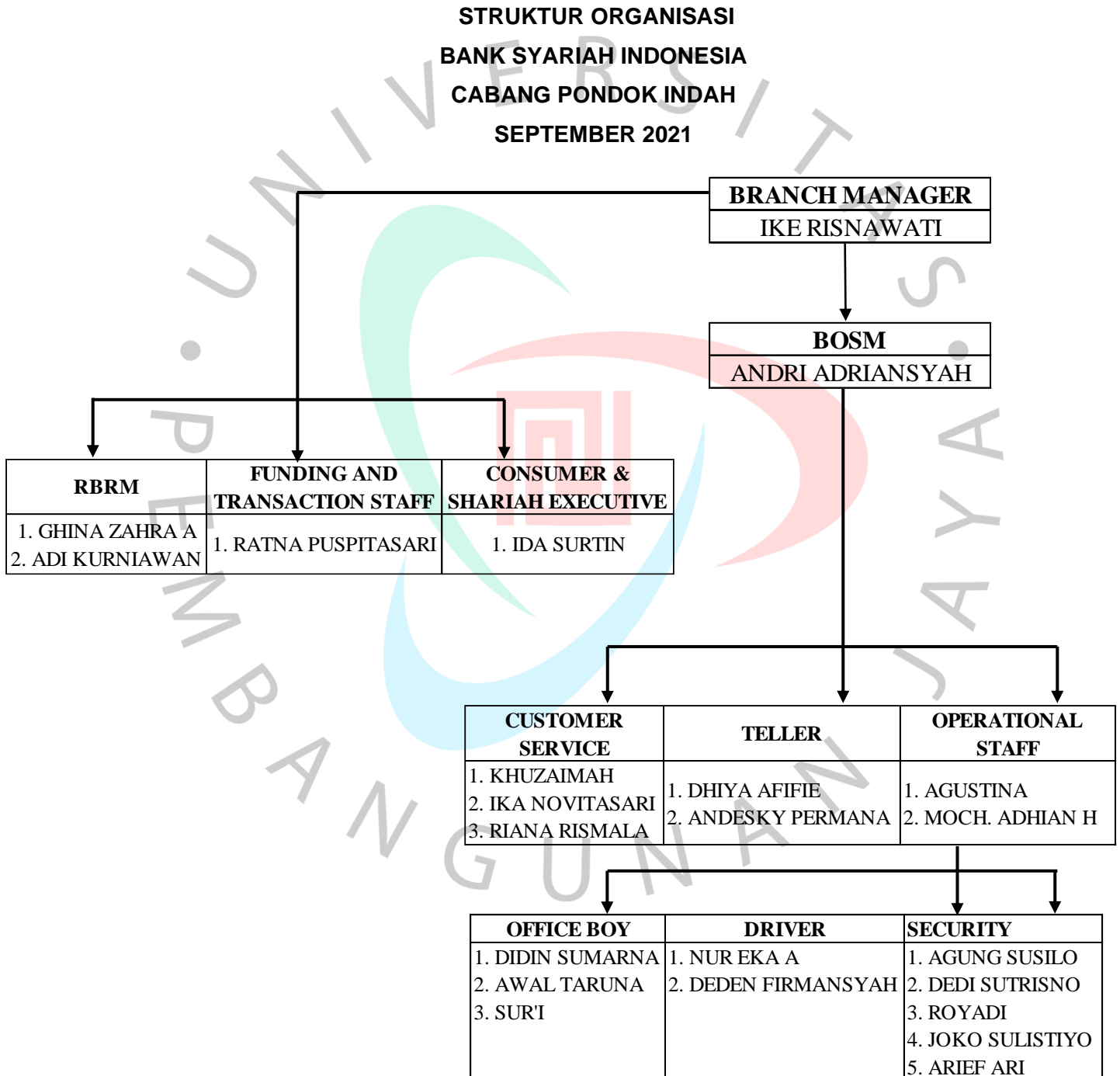
Menjadi *TOP 10 Global Islamic Bank*

Misi Bank Syariah Indonesia

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- 2) Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2.2 Struktur Organisasi

Seperti yang sudah ditulis sebelumnya bahwa Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah dahulunya merupakan Kantor Cabang Bank Mandiri Syariah Area Pondok Indah.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia
Sumber : Data diolah oleh praktikan dari Bank Syariah Indonesia

Berikut penjelasan beserta tugas dari setiap karyawan PT Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah :

A. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Pada dasarnya sebuah entitas memiliki ketua atau kepala untuk memipin supaya tujuan yang dicapai terarah dan sesuai dengan visi dan misi. Ibarat sebuah pohon yang berfungsi sebagai penegak atau penopang, apabila batang tidak berfungsi dengan baik maka pohon tersebut akan jatuh dan runtuh. Nama lain ketua yaitu Kepala Cabang (*Branch Operational*), kepala cabang sendiri memiliki peran tugas sebagai perwakilan manajemen pusat di kantor cabang. Tugas dari kepala cabang sendiri yakni ;

- a. Menyusun serta mengatur strategi operasional kantor cabang.
- b. Melakukan pengelolaan sumber daya dengan baik.
- c. Menganalisa dan mereview sasaran kinerja seluruh staff jajarannya.
- d. Memonitor pelaporan setiap bidang internal maupun eksternal.
- e. Membangun image office yang baik dan positif.
- f. Mengarahkan kepala bidang, staff, serta mitra kerja untuk melaksanakan program kerja dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- g. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

Dalam melakukan pengelolaan dan mengatur strategi operasional dan pemasaran perusahaan, selain dibantu oleh *Branch Operational and Services Manager* kepala cabang juga dibantu oleh 3 bagian lain yakni :

➤ ***Retail Banking Relationship Manager (RBRM)***

Dalam hal ini *Retail Banking Relationship Manager* merupakan bagian langsung dari Kepala Cabang yang bertugas sebagai ;

- a. Menjalankan kegiatan pemasaran dan merekomendasikan produk pembiayaan seperti KPR dan KPM kepada calon nasabah/nasabah.
- b. Menjalankan proses akuisisi terhadap calon nasabah pembiayaan Konsumer.
- c. Menindaklanjuti pengajuan pembiayaan Konsumer oleh calon nasabah/nasabah.
- d. Menjalankan seluruh proses pembiayaan sesuai dengan SLA dan ketentuan yang berlaku.
- e. Menjalin hubungan baik dengan calon nasabah/nasabah.
- f. Menyusun proposal usulan pembiayaan permohonan calon nasabah/nasabah secara akurat dan sesuai dengan ketentuan.
- g. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

➤ **Funding and Transaction**

Dalam hal ini Funding and Transaction juga merupakan bagian langsung dari Kepala Cabang yang bertugas sebagai;

- a. Melakukan identifikasi penghimpunan dana / jasa layanan transaksional untuk mendukung pencapaian target perusahaan.
- b. Melakukan pemasaran produk funding and transactional banking seperti Tabungan, Giro, Deposito, Cash Management, dan Trade Finance kepada nasabah yang telah ditetapkan.
- c. Membuat laporan kunjungan dalam melakukan aktivitas selling atau cross selling yang baik kepada nasabah atau calon nasabah.
- d. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

➤ **Consumer and Shariah Executive**

Dalam hal ini *Consumer and Shariah Executive* merupakan bagian langsung dari Kepala Cabang yang bertugas sebagai ;

- a. Mencari calon nasabah untuk memperkenalkan produk BSI baik Funding maupun Lending ke beberapa perusahaan, instansi, maupun perorangan.
- b. Menjalin hubungan baik dengan Nasabah.
- c. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

B. Branch Operational & Service Manager

Operational and Services Manager berperan sebagai pembantu Kepala Cabang dalam melaksanakan kegiatan operasional kantor cabang yang mencakup :

- a. Memperbaiki serta meningkatkan standard layanan Kantor Cabang.
- b. Meningkatkan kualitas penanganan penyelesaian Handling Complain.
- c. Mengawasi pengelolaan kegiatan umum, pembukuan, transaksi kliring, dan kegiatan operasional lainnya agar berjalan dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- d. Memonitor terkait pengelolaan kas.
- e. Mengelola aktivitas layanan financing operation pada masa transisi.

Operational and Services Manager sendiri membawahi beberapa bidang lain yakni ;

➤ **Teller**

Teller merupakan petugas bank yang pekerjaan sehari-harinya adalah berinteraksi dengan para nasabah dan

masyarakat umum. *Teller* sendiri bertugas dan bertanggung jawab atas :

- a. Melayani penarikan dan penyetoran uang tunai.
- b. Melakukan pemeriksaan kas seperti penukaran mata uang asing.
- c. Penerimaan simpanan.
- d. Pencairan dan pemeriksaan cek.
- e. Bertanggung jawab penuh atas kekurangan atau kelebihan dana.
- f. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

➤ **Customer Services**

Dalam hal ini Customer Service yang selanjutnya dikatakan CS dikenal sebagai ujung tombak sebuah perusahaan, mengapa demikian? Karena CS bertugas sebagai penghubung langsung antara perusahaan dengan nasabah. Oleh karenanya seorang CS diharapkan dapat memberikan pelayanan serta penanganan yang baik terhadap nasabah. Tugas dari Customer Services sendiri adalah :

- a. Memonitor serta mengatur kas sesuai dengan batas yang telah ditetapkan
- b. Memonitor dokumentasi transaksi Customer Service
- c. Menindaklanjuti penyelesaian handling komplain
- d. Memonitor penyelesaian cleansing data nasabah baru dan nasabah lama.
- e. Input data Nasabah.
- f. Membantu Nasabah dalam pembukaan rekening baru seperti Tabungan, Giro, dan Deposito.
- g. Verifikasi dan Pemeliharaan data Nasabah.
- h. Melaksanakan tugas dan tanggung jawab lainnya sebagaimana yang sudah ditetapkan dalam ketentuan Internal perusahaan.

➤ **Operational Staff**

Operational Staff merupakan anggota yang membantu Manager Operasional dalam melakukan kegiatan-kegiatan yang bertujuan untuk pencapaian perusahaan. Dalam hal ini Operational Staff bertugas sebagai penanggung jawab proses administrasi kegiatan operasional (non pembiayaan), melakukan analisa BI Checking nasabah pembiayaan, dan melakukan posting atas penerimaan warkat. Dalam strukturnya Operatlonal Staff juga menaungi bagian lain yang membantu jalannya operasional yakni :

a. Driver

Driver juga menjadibagian dari operasional yang bertugas mengantar karyawan bank yang ingin melakukan perjalanan terkait kegiatan operasional dan juga merawat kendaraan operasional bank.

b. Security

Dalam hal ini Security bertugas sebagai mengamankan gedung bank, inventaris kantor, surat-surat berharga, dan yang berkaitan dengan kegiatan operasional kantor cabang.

c. Office Boy

Office Boy yang selanjutnya disebut OB bertugas sebagai petugas kebersihan dan penyediaan perlengkapan/inventaris kantor seperti meja, kursi, komputer, dan perlengkapan lainnya. selain itu OB juga bertugas untuk melayani pengiriman atau pengambilan dokumen antar bagian.

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan berbasis syariah. Kegiatan umum dari Bank Syariah Indonesia adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan seperti Tabungan, Giro, ataupun Deposito, menyalurkan pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, melakukan pengembalian hutang

berdasarkan prinsip syariah, dan menawarkan surat berharga berdasarkan prinsip syariah. UU No. 21 Tahun 2008 mengatur operasional perbankan syariah yang berisikan, Bank Syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan hukum islam, sebagaimana diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia.

Untuk kegiatan sehari-hari Bank Syariah Indonesia KC Pondok Indah juga memiliki beberapa kegiatan rutin harian yakni ; Doa pagi, pembacaan Ayat Suci Al-qur'an, pembacaan ikrar *zero covid* BSI yang berisikan setiap karyawan wajib mengikuti protokol kesehatan selama melakukan pelayanan, *sharing session* antar bidang, dan pembacaan *core values* akhlak yang meliputi :

- a. **Amanah** : memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- b. **Kompeten**: terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- c. **Harmonis** : saling peduli dan menghargai perbedaan
- d. **Loyal** : berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
- e. **Adaptif** : terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- f. **Kolaboratif** : membangun kerja sama yang sinergis

2.4 Produk Bank Syariah

Dalam pengembangannya Bank Syariah Indonesia memiliki 4 Produk utama yakni; Produk untuk Individu, Produk untuk Perusahaan, Produk Layanan *Digital Banking*, dan Kartu ATM. Dalam hal ini selama masa praktikan melakukan kerja profesi, produk dan layanan yang sangat populer atau banyak diminati oleh nasabah adalah jenis Produk Individu dan Produk Layanan Digital Banking yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

2.4.1 Produk Individu :

- **Tabungan Syariah** merupakan produk unggulan utama yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Tabungan ini juga dibagi 7 Jenis Tabungan yakni, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Easy

Wadiah, Tabungan Pendidikan, Tabungan Haji Indonesia, Tabungan Perencanaan, Giro Syariah, dan Deposito Valas Syariah yang dapat dijabarkan sebagai berikut :

- ✓ **Tabungan Easy Wadiah** : merupakan tabungan yang sifatnya hanya simpanan dan tidak ada bagi hasil. Tabungan Easy Wadiah ini memiliki beberapa fasilitas unggulan salah satunya adalah bebas biaya admin bulanan. Selain itu fasilitas lainnya kurang lebih sama dengan Tabungan Easy Mudharabah yakni gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM Bank Mandiri Konvensional, gratis biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri, serta kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan BSI *Mobile Banking*.
- ✓ **Tabungan Easy Mudharabah** : merupakan tabungan yang bersifat simpanan serta ada pembagian hasil. Tabungan Easy Mudharabah ini memiliki fasilitas unggulan yakni dapat melakukan pembayaran Zakat secara otomatis. Selain itu fasilitas lainnya adalah gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM Bank Mandiri Konvensional, gratis biaya transaksi diseluruh EDC Bank Mandiri, serta kemudahan dalam bertransaksi dengan menggunakan BSI *Mobile Banking*. Namun ada kekurangan dari tabungan ini yakni, memiliki biaya admin bulanan sebesar Rp10,000.
- ✓ **Tabungan Pendidikan** : merupakan tabungan berjangka yang biasanya dibuat untuk biaya pendidikan anak. Untuk jangka waktu penabungan pendidikan ini minimal adalah 1 tahun dan maksimal 30 tahu. Untuk membuka Tabungan Pendidikan, nasabah perlu membuka tabungan utama terlebih dahulu (Easy Wadiah dan Easy Mudharabah).
- ✓ **Tabungan Haji Indonesia** : merupakan tabungan berjangka yang biasanya dibuat untuk melakukan haji/umroh. Untuk jangka waktu penabungan tabungan ini adalah minimal 1 tahun dan maksimal 10 tahun. Untuk membuka tabungan Tabungan Haji Indonesia sama seperti Tabungan Pendidikan, Nasabah perlu membuka tabungan utama terlebih dahulu (Easy Wadiah dan Easy Mudharabah).
- ✓ **Tabungan Berencana** : merupakan tabungan berjangka yang biasanya dibuat untuk seseorang yang ingin merencanakan

keuangannya untuk dimasa mendatang. Keunggulan dari produk ini adalah terdapat bagi hasil, gratis biaya administrasi bulanan, serta *autodebet* yang mana nasabah tidak perlu repot memindahkan tabungan rekening biasa kedalam tabungan berencana.

- ✓ **Giro Syariah** : merupakan salah satu produk BSI lainnya, Giro BSI ini dapat dibuka untuk nasabah perorangan ataupun badan usaha. Dalam hal ini Gio BSI menggunakan akad wadiah dengan perjanjian insentif sebesar 3% dari total keuntungan hasil pengelolaan dana.
- ✓ **Deposito Valas Syariah** : merupakan produk simpanan berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah, dalam hal ini produk ini ditujukan bagi nasabah perorangan atau perusahaan dengan menggunakan prinsip/akad Mudharabah. Deposito Valas Syariah ini dikeluarkan dalam bentuk mata uang asing USD dan berjangka selama 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan juga ada yang sampai 12 bulan.

2.4.2 Digital Banking :

- **BSI QRIS** : Layanan transaksi dengan menggunakan metode *Scanned QR*, dengan menggunakan QRIS (QR Code Indonesia Standard).



Gambar 2. 3 Scan QRIS BSI Mobile
Sumber : Dokumen Pribadi BSI Mobile

- **BSI Aisyah** : Aisyah merupakan Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang bertugas untuk membantu dan memberikan informasi mengenai produk, layanan, lokasi ATM, cabang, serta promo terbaru yang ada pada Bank Syariah Indonesia
- **BSI Mobile** : Merupakan aplikasi yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi, seperti yang sudah dijelaskan diatas, pada masa kemajuan teknologi saat ini manusia tidak perlu datang ke Bank hanya untuk melakukan transfer antar bank. Yang perlu merela lakukan hanyalah duduk di rumah dan membuka aplikasi Mobile Banking. Dalam hal ini BSI Mobile memberikan fitur lengkap yang juga dapat mempermudah nasabah melakukan transaksi, seperti transfer, top-up, tarik tunai tanpa kartu dan lain sebagainya.



Gambar 2. 4 Tampilan Fitur Aplikasi BSI Mobile
Sumber : Dokumen Pribadi BSI Mobile

