

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Instansi/Perusahaan

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan perusahaan yang bergerak dibidang perbankan atau keuangan syariah. Tujuan dari pendirian Bank Syariah Indonesia ini merupakan upaya untuk membangun ekonomi syariah serta dalam jangka panjang dapat membangun indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia seperti pada visi misi Bank Syariah Indonesia.

Bank Syariah Indonesia didirikan serta diresmikan pada 1 Februari 2021 oleh Presiden Indonesia Ir. Joko Widodo. Bank Syariah Indonesia ini adalah hasil *merger* dari ketiga Bank Syariah milik Badan Usaha Milik Negara yaitu Bank Republik Indonesia Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank Negara Indonesia Syariah.

BSI telah resmi beroperasi untuk melayani dan memenuhi kebutuhan para nasabahnya, yang mana nasabah BSI terdiri nasabah dari ketiga bank tersebut. Sebelum menjadi nasabah BSI para nasabah diminta untuk melakukan migrasi atau pemindahan rekening dari bank sebelumnya menjadi rekening BSI.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Visi merupakan suatu gambaran tentang peluang dan kondisi perusahaan yang diharapkan muncul di masa yang akan datang. Visi dari Bank Syariah Indonesia adalah masuk dalam sepuluh besar bank syariah dunia.

b. Misi

Misi merupakan suatu langkah yang wajib bagi perusahaan untuk menempuhnya untuk pencapaian visi dan tujuan inti. Misi dari perusahaan Bank Syariah Indonesia adalah memberikan solusi keuangan syariah di indonesia, Menjadi bank terkemuka dan

perusahaan pilihan yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham, dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia.

2.1.2 Nilai- Nilai Perusahaan

Adanya *corporate values* adalah suatu nilai-nilai yang ditanamkan oleh perusahaan dan dilaksanakan oleh seluruh Sumber Daya Manusia di perusahaan. Tujuan dari *Corporate values* agar karyawan dapat menerapkan nilai-nilai dalam sikap dan perilakunya di lingkungan kerja, dalam pengambilan setiap keputusan, dan interaksi sosial dalam perusahaan. *Corporate values* ini dapat mempengaruhi hubungan baik dan reputasi perusahaan. Terdapat 6 nilai utama pada perusahaan Bank Syariah Indonesia yaitu :

- a. Amanah, menjaga kepercayaan yang telah diberikan.
- b. Kompeten, selalu mempelajari dan mengembangkan kemampuan.
- c. Harmonis, perhatian satu sama lain dan menghargai segala perbedaan.
- d. Loyal, memiliki dedikasi tinggi pada pekerjaan dan mengutamakan kepentingan negara dan masyarakat.
- e. Adaptif, peka terhadap perubahan, terus melakukan inovasi, dan bersemangat.
- f. Kolaboratif, Membangun kerjasama yang sinergis satu sama lain.

2.1.3 Penghargaan

Berdirinya Bank Syariah Indonesia terhitung baru, usianya belum genap 1 (satu) tahun namun BSI memiliki tekad yang kuat untuk selalu memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat Indonesia, meskipun baru berdiri BSI telah berhasil meraih berbagai penghargaan. Penghargaan merupakan suatu apresiasi yang diberikan oleh pihak lain baik perorangan maupun kelompok apabila telah melakukan suatu keunggulan di bidang tertentu.

Berikut merupakan Penghargaan-penghargaan yang telah dicapai oleh BSI:

- a) Pada 15 September 2021 BSI berhasil memperoleh Penghargaan Bank terbaik kategori Bank Syariah dalam *Bisnis Indonesia Award 2021*.



Gambar 2.1 Bank Terbaik di Sektor Bank Syariah
Sumber : bankbsi.co.id (2018)

- b) Pada 29 Juni 2021, BSI mendapatkan 5 penghargaan pada ajang INFOBANK *BANKING SERVICE EXCELLENCE AWARD 2021*. Penghargaan yang diraih oleh BSI antara lain; bank Syariah terbaik dalam keunggulan layanan 2021, *Golden Trophy* untuk kinerja keseluruhan terbaik, peringkat satu untuk personil keamanan, peringkat satu untuk *Customer Service* dan peringkat dua untuk *Over All Walk In Channel*.



Gambar 2.2 Lima Penghargaan Pada Ajang *Infobank Banking Service Excellence Award 2021*

Sumber : www.bankbsi.co.id

- c) Pada 9 April 2021 BSI meraih penghargaan dalam ajang *iNews Maker Awards 2021* dalam kategori terbaik dalam inisiatif bisnis sinergis.



Gambar 2.3 The Best In Emerging Synergetic Business Initiative

Sumber : www.bankbsi.co.id

- d) Pada 26 Februari 2021, BSI mendapat penghargaan dari Rumah Zakat, Bank Syariah Indonesia menjadi salah satu penerima penghargaan karena kontribusinya dalam pemberdayaan masyarakat sepanjang tahun 2020.
- e) Pada 30 September 2021, tiga penghargaan bergengsi berhasil didapatkan oleh BSI yaitu *Platinum Awards As Sharia Institution*

with Predicate "10 years excellent" for Financial Performance during 2011 – 2021, The Best Good Corporate Governance (GCG) 2020, dan The Best Performance 2020.



Gambar 2.4 The Best GCG 2020 dan The best Performances 2020
Sumber : www.bankbsi.co.id

- f) Pada 26 Mei 2021, sebuah pengakuan bergengsi dari Forbes berhasil dicapai BSI yaitu sebagai salah satu bank terbaik di dunia.



Gambar 2.5 The World's Best Banks 2021
Sumber : www.bankbsi.co.id

2.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia Merupakan perusahaan yang bergerak dibidang keuangan atau perbankan syariah yang menyediakan berbagai produk dan layanan seputar pembiayaan, tabungan, dan investasi berdasarkan prinsip syariah yang dibutuhkan oleh konsumen. Dibawah ini merupakan beberapa produk serta layanan dari Bank Syariah Indonesia :

2.1.4.1 Tabungan Easy Mudharabah

Tabungan ini adalah tabungan dengan mata uang Rupiah, penarikan serta penyetoran dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja, baik melalui *teller* atau mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Manfaat yang didapat dari produk tabungan ini adalah kemudahan transaksi dengan *BSI Mobile* dan *BSI Internet Banking*, bebas biaya penarikan tunai di seluruh mesin anjungan tunai mandiri bank Mandiri, dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*.

1. Tarif dan Biaya

- a) Setoran awal pembukaan rekening seratus ribu rupiah untuk perorangan dan satu juta rupiah untuk non perorangan.
- b) penyetoran minimum selanjutnya adalah sebesar sepuluh ribu rupiah Via teller.
- c) Minimum saldo sebesar lima puluh ribu rupiah.
- d) Tarif penutupan rekening sebesar dua puluh ribu rupiah.
- e) Tarif administrasi sebesar sepuluh ribu rupiah perbulan.
- f) Biaya ganti kartu hilang atau rusak sebesar dua puluh ribu rupiah.
- g) Fasilitas kartu debit dapat berupa GPN dan VISA, biaya Dormant Account sebesar lima ribu rupiah.

2. Persyaratan

Syarat untuk melakukan pembukaan rekening yaitu Kartu Tanda Penduduk dan Nomor Pokok Wajib Pajak.

2.1.4.2 Tabungan Easy Wadiah

Tabungan ini merupakan tersedia dalam kurs Rupiah yang sudah sesuai pada prinsip akad *Wadiah Yad Dhamanah*, dimana penarikan dan penyetoran dapat dilakukan kapan saja selama jam kerja melalui kantor bank atau mesin ATM. Manfaat yang didapat dari layanan produk ini adalah Bebas tarif administrasi perbulannya dan biaya tarik tunai diseluruh mesin ATM Bank Mandiri, dapat dibuka melalui pembukaan rekening *online*, kemudahan transaksi dengan BSI *Mobile* dan BSI *Internet Banking*.

1. Tarif dan Biaya

- a) Setoran awal minimum untuk pembukaan rekening sebesar sepuluh ribu rupiah bagi perorangan sedangkan satu juta rupiah untuk perusahaan.
- b) Penyetoran Minimum selanjutnya sebesar sepuluh ribu rupiah via *teller*.
- c) Sisa dana terendah pada rekening sebesar lima puluh ribu rupiah.
- d) Untuk penutupan tabungan dikenakan biaya sebesar dua puluh ribu rupiah.
- e) Bebas tarif bulanan
- f) Biaya berlaku untuk penggantian kartu yang rusak atau hilang sebesar dua puluh lima ribu rupiah.
- g) Fasilitas kartu debit dapat berupa: GPN dan VISA.

2. Persyaratan

Persyaratan untuk pembukaan rekening ini adalah KTP dan NPWP.

2.1.4.3 Tabungan Haji Indonesia

Tabungan Haji Indonesia merupakan jenis tabungan perencanaan yang dikhususkan untuk tujuan Haji dan Umroh. Pada tabungan ini Berlaku untuk segala usia sesuai dengan prinsip syariah akad *Wadi'ah* dan *Mudharabah*. Manfaat yang didapat yaitu bebas tarif administrasi perbulan, pelunasan dapat dilakukan melalui *mobile banking*, dapat dilakukan menggunakan sistem autodebet, bagi nasabah yang telah mendaftar haji akan mendapatkan kartu haji dan umroh. mendapat kartu Haji dan Umroh bagi nasabah yang telah mendaftar haji.

1. Tarif dan Biaya

- a) Bebas biaya administrasi bulanan.
- b) Awal penyetoran minimum seratus ribu rupiah.
- c) Penyetoran berikutnya minimal sebesar sepuluh ribu rupiah via *teller*.
- d) Jumlah saldo minimal pada tabungan sebesar seratus ribu rupiah.

2. Persyaratan

a) Tabungan Haji Indonesia

- Untuk Perorangan berlaku bagi yang telah menikah atau usia diatas 17 tahun.
- Kartu identitas diri yaitu KTP atau NPWP.

b) Tabungan Haji Muda Indonesia

- Perorangan yang belum memiliki KTP atau umur dibawah 17 tahun.
- Tanda pengenal atau identitas diri seperti KTP atau NPWP dari orang tua/ wali.

2.1.4.4 Tabungan Berencana

Tabungan berencana Merupakan tabungan yang ditujukan untuk kalangan perorangan untuk menyusun perencanaan keuangannya menggunakan skema *auto debit* serta fasilitas gratis pertanggungan asuransi. Manfaat yang diperoleh dari tabungan ini yaitu kepastian dalam pencapaian target dana yang diinginkan, terdapat nisbah yang masuk akal, dan fasilitas pertanggungan asuransi syariah.

1. Tarif dan Biaya

- a) Target dana yang ingin dicapai minimal sebesar satu juta dua ratus ribu rupiah dan maksimal dua ratus juta rupiah.
- b) Untuk Setoran perbulan Minimal sebesar seratus ribu rupiah.
- c) Bebas tarif administrasi perbulan.
- d) Apabila dilakukan tutup rekening dikenakan biaya sebesar
 - Apabila dilakukan Sebelum jatuh tempo seratus ribu rupiah.
 - Jika penutupan dilakukan Setelah jatuh tempo tidak dikenakan biaya.

2. Persyaratan

- a) Untuk membuka rekening dibutuhkan KTP dan NPWP.
- b) Telah memiliki tabungan atau giro BSI, untuk digunakan sebagai rekening induk.

2.1.4.5 Tabungan Pendidikan

Tabungan pendidikan merupakan tabungan yang ditujukan untuk kalangan individu untuk perencanaan pendidikan dengan skema *auto debit* serta terdapat fasilitas pertanggungan. Manfaat yang didapat dari tabungan ini yaitu terdapat nisbah yang masuk akal dan bersaing, bebas

biaya administrasi bulanan, serta perencanaan biaya pendidikan yang mudah dan aman.

1. Tarif dan Biaya

- a) Untuk Penyetoran perbulan terendah serratus ribu rupiah dan tertinggi sepuluh juta rupiah.
- b) Bebas tariff administrasi perbulan.
- c) Apabila dilakukan tutup rekening dikenakan biaya sebesar:
 - Apabila tutup rekening sebelum jatuh tempo dikenakan sebesar serratus ribu rupiah.
 - Jika penutupan dilakukan Setelah jatuh tempo maka tidak dikenakan biaya.

2. Persyaratan

- a) Untuk membuka rekening dibutuhkan KTP dan NPWP.
- b) Telah memiliki tabungan atau giro BSI sebagai rekening induk.

2.1.4.6 Deposito Valuta Asing (VALAS)

Deposito VALAS merupakan investasi berjangka, dikelola berdasarkan prinsip syariah melalui akad atau kesepakatan *Mudharabah* ditujukan kepada nasabah perorangan ataupun perusahaan dalam kurs *United State Dollar* (USD).

Deposito ini tersedia dalam durasi satu, tiga, enam, dan dua belas bulan. Manfaat atau keunngulan dari Deposito VALAS ini yaitu *Nisbah* atau keuntungan bagi hasil yang kompetitif, Fasilitas perpanjangan otomatis jika deposito jatuh tempo sebelum dilikuidasi.

1. Tarif dan Biaya

- a) Untuk setoran awal deposito VALAS : USD 1.000.
- b) untuk *Break* deposito dikenakan biaya sebesar : USD 10.

- c) Apabila *bilyet* rusak dikenakan biaya sebesar :
RP10.000.

2. Persyaratan

- a) Perorangan : KTP, NPWP, *pasport*, surat izin tinggal terbatas, atau surat izin tinggal tetap.
- b) Non Perorangan : Sesuai dengan badan Hukum yang berlaku.

2.1.4.7 Deposito Rupiah

Deposito Rupiah merupakan sebuah investasi yang memiliki durasi tertentu yang dikelola berdasarkan prinsip syariah melalui akad atau kesepakatan *Mudharabah* untuk nasabah individu ataupun perusahaan dalam kurs rupiah. Manfaat atau keunggulan dari produk investasi ini adalah *Nisbah* bagi hasil yang kompetitif, Fasilitas perpanjangan otomatis apabila deposito jatuh tempo sebelum dilikuidasi, Terdapat pilihan durasi waktu yaitu satu, tiga, enam, dan dua belas bulan.

1. Tarif dan Biaya

- a) Minimum nominal deposito: Rp2.500.000
- b) Biaya *Break* deposito : Rp25.000
- c) Biaya penggantian Bilyet rusak : Rp10.000

2. Persyaratan

- a) Perorangan: KTP, NPWP
- b) Non perorangan : Sesuai dengan badan hukum

2.1.4.8 Cicil Emas

Cicil Emas merupakan sebuah investasi Berjangka dalam bentuk logam mulia Emas, dimana nasabah dapat memiliki emas dengan cara cicilan yang tetap dan mudah tanpa harus khawatir dengan nilai jual emas dikemudian hari. Manfaat atau keunggulan dari produk ini yaitu Angsuran tetap dan ringan yaitu kenaikan harga emas tidak mempengaruhi angsuran, durasi waktu yang fleksibel dimulai dari dua tahun hingga lima tahun, Emas aman

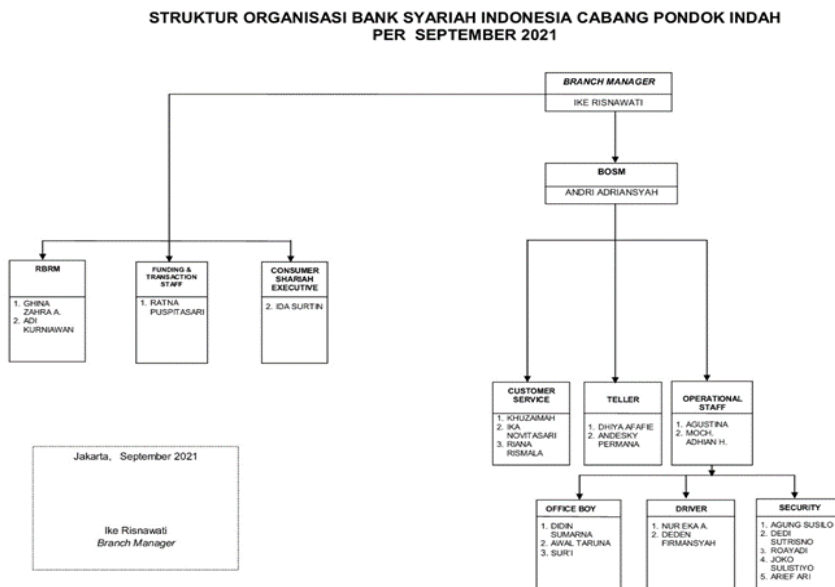
tersimpan di bank dan diasuransikan, investasi yang menguntungkan karena tarif yang murah, cara yang mudah untuk memulai investasi emas.

2.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah garis hierarki yang memiliki hubungan dengan setiap komponen dan posisi di dalam suatu perusahaan atau organisasi. Dimana komponen tersebut memiliki fungsinya masing-masing untuk menjalankan berbagai kegiatan operasional yang tentunya untuk mencapai tujuan perusahaan.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh BSI KC Jakarta Pondok Indah terdiri dari Pimpinan Cabang (*Branch Manager*), BOSM (*Branch Operation Service Manager*) sebagai pimpinan pada bagian operasional dan pelayanan bank.

Dibawah pimpinan BOSM terdiri dari *Customer Service*, *Teller*, *Operational Staff*, *Office Boy*, *Driver*, dan *Security*. Sedangkan *Retail Bank Relationship Manager (RBRM)*, *Funding & Transaction Staff*, dan *Consumer Shariah Executive* dipimpin oleh *Branch Manager* dan bekerja sama dengan bagian operasional. Berikut adalah gambar struktur organisasi BSI KC Jakarta Pondok Indah :



Gambar 2.6 Struktur Organisasi
Sumber : Dokumen internal perusahaan

Wewenang, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian adalah sebagai berikut :

1. Branch Manager (Pimpinan Cabang)

- a. Memimpin serta memonitor aktivitas pengelolaan pencapaian target laba serta kinerja bisnis.
- b. Menjaga dan memperbaiki kualitas pembiayaan.
- c. Memastikan implementasi segala aktivitas operasional dan proses bisnis telah memenuhi ketentuan.
- d. Menganalisa dan mereview sasaran kinerja bawahan.

2. Divisi Operasional

a. Branch Operation & Service Manager (BOSM)

- Memperbaiki dan meningkatkan standar layanan *Branch Office*
- Memonitor pengelolaan aktivitas umum, pembukuan, transaksi kliring dan kegiatan operasional lainnya.
- Bertanggung jawab terhadap pengelolaan (penyimpanan, pengambilan dan pengeluaran)
- Meningkatkan kualitas penanganan penyelesaian *handling complaint*.

b. Operational Staff

- Melakukan transaksi pembukuan, pencairan pembiayaan, pembayaran bagi hasil pembiayaan, biaya-biaya dan pembukuan lainnya.
- Menjaga dokumentasi serta administrasi seluruh transaksi.
- Melakukan pemeriksaan atas keaslian dan wajar atau tidaknya dalam pencatatan laporan keuangan.
- Melaksanakan aktivitas dalam melakukan administrasi penutupan pertanggung jawaban seluruh aset yang dimiliki oleh bank.

c. Teller

- Melakukan layanan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah.
- Memeriksa uang yang layak beredar dan yang tidak layak beredar.

- Melakukan pengelolaan dana kas
- Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.
- Melakukan layanan transaksi dana baik tunai dan non tunai berdasarkan kebutuhan transaksi nasabah.
- Memeriksa uang yang layak beredar dan yang tidak layak beredar.
- Melakukan pengelolaan dana kas
- Membuat laporan sesuai dengan ketentuan baik dari pihak internal maupun pihak eksternal.

d. Customer Service

- Melayani nasabah atau calon nasabah sesuai dengan keperluannya.
- Memonitor terlaksananya layanan transaksi antara *Customer Service* dan *teller* berjalan sesuai dengan standar layanan.
- Memonitor dokumentasi transaksi *Customer Service* dan *Teller*.
- Memonitor dan menindaklanjuti penyelesaian *handling complain*.

e. Office Boy

- Melakukan kegiatan pembersihan lingkungan kantor bank.
- Membantu keperluan *staff*

f. Driver

- Membantu akomodasi *staff* dan pimpinan cabang apabila ada kegiatan diluar kantor atau kebutuhan transaksi dengan nasabah.
- Melakukan pengecekan kondisi kendaraan dalam keadaan layak pakai.
- Memastikan kendaraan dalam keadaan bersih.

g. Security

- Menjaga keamanan bank baik didalam maupun diluar.
- Memberikan layanan kawalam parkir kepada nasabah.
- Memberikan pengarahan bagi nasabah pada saat transaksi.
- Memberikan arahan kepada nasabah dalam pengisian formulir yang sesuai dengan transaksi yang akan dilakukan.

- Mengatur antrian transaksi.
- Memberikan bantuan kepada nasabah yang kesulitan atau bingung dalam pengisian formulir transaksi.

3. Divisi Pemasaran

a. *Retail Business Relationship Manager*

- Menjalankan kegiatan-kegiatan pemasaran & merekomendasikan produk-produk pembiayaan konsumen dan Dana Ritel kepada calon nasabah
- Menindaklanjuti pengajuan usuan pembayaran permohonan calon nasabah secara akurat dan benar sesuai ketentuan.
- Melaksanakan pemantauan dan pengendalian kualitas pembiayaan.
- Melaksanakan kegiatan analisa / pelayanan nasabah dengan implementasi Anti Pencucian Uang.

b. *Funding & Transaction Staff*

- Melaksanakan aktivitas penjualan produk dana retail dan transaksional.
- Melaksanakan aktivitas penjualan atas nasabah *existing* yang dikelola mencakup *calling, visiting, dan closing*.
- Melakukan tindak lanjut komitmen bank kepada nasabah dari *closing* aktivitas penjualan.
- Membuat laporan kunjungan dalam melakukan aktivitas *selling* atau *cross selling* baik kepada nasabah maupun calon nasabah yang menjadi target *market*.

c. *Consumer Shariah Executive*

- Melakukan penawaran dan memfasilitasi nasabah untuk melakukan pembukaan rekening di BSI.
- Melakukan penawaran dan promosi terkait produk tabungan kepada nasabah.

2.3 Kegiatan Umum Instansi/Perusahaan

Kegiatan umum dari Perusahaan Bank Syariah Indonesia yaitu memberikan pelayanan di bidang keuangan syariah seperti menghimpun dana kedalam bentuk simpanan ataupun investasi, menyalurkan pembiayaan sesuai, pembelian surat berharga sesuai dengan asas syariah dan sebagainya.

Kegiatan Bank Syariah Indonesia diatur dalam UU No.21 tahun 2008 tentang perbankan Syariah, yaitu Bank Syariah melakukan kegiatan bisnis sesuai dengan asas syariah dan hukum islam yang diatur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia. Bank Syariah Indonesia telah menjalankan pelayanan perbankan sesuai dengan hukum islam seperti implementasi akad bagi hasil.