

BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT KERJA PROFESI

2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 2 1. Logo PT Bank Syariah Indonesia, Tbk
Sumber: PT Bank Syariah Indonesia, Tbk

Seperti diketahui, Indonesia memiliki jumlah populasi tertinggi di dunia dan berpotensi sebagai pemimpin industri keuangan. Menurut data “Global Islamic Economic Status Indicators Report”, Indonesia menduduki peringkat kesepuluh dunia dalam perekonomian syariah pada tahun 2018, naik ke peringkat kelima pada tahun 2019, dan kembali naik ke peringkat keempat dunia pada tahun 2020. Perkembangan perbankan syariah terus ditingkatkan melalui produk baru, layanan yang lebih baik, dan pengembangan jaringan perbankan Indonesia. Dengan menggabungkan PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah, maka penggabungan tersebut telah mendapat persetujuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada 27 Januari 2021 dengan nomor surat SR-3/PB.1/2021. Pada 1 Februari 2021, Presiden Jokowi resmi mengumumkan berdirinya BSI. PT Bank Syariah Mandiri memegang saham terbesar sebesar 50,83% di BSI. BSI diklaim sebagai langkah strategis dalam pembentukan bank syariah yang akan dihormati masyarakat, dan harapannya, bisa sebagai aset untuk perekonomian negara serta membuahkan dampak positif terhadap kesejahteraan masyarakat. seluruh masyarakat. PT Bank Syariah Indonesia menganut nilai-nilai perusahaan yang dikenal dengan nilai inti “Akhlak”. Nilai-nilai inti tersebut mencakup beberapa poin krusial :



Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan



Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas



Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara



Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan



Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis

2.1.1 Visi dan Misi PT Bank Syariah Indonesia, Tbk

- **Visi PT Bank Syariah Indonesia**
 - Menjadi Top 10 Global Islamic Bank
- **Misi PT Bank Syariah Indonesia**
 - Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
 - Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
 - Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

2.1.2 Prestasi Perusahaan



Gambar 2.2. Prestasi Perusahaan
Sumber: Dokumentasi Pribadi

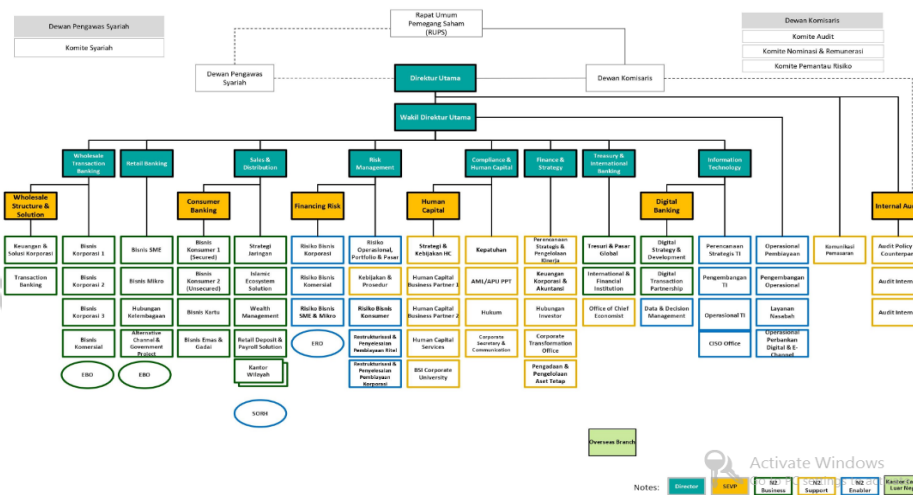
Pada gambar diatas adalah “Wall Of Fame” yang merupakan tempat untuk meletakkan prestasi yang didapat oleh karyawan dan BSI KCP Radio Dalam. Adapun prestasi yang telah diraih oleh karyawan ataupun cabang Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam sebagai berikut :

- **Prestasi yang telah diraih oleh Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam**
 1. The Best Branch BO/PO, 2022
 2. Outlet Pencairan Mitraguna Tertinggi TW3
 3. Pencapaian Penurunan BO/PO Terbanyak, Maret 2021
 4. Juara II KCP dengan Growth Mitraguna Tertinggi, Juli 2022
 5. The Best Branch Pencairan Mitraguna & Pensiun, 2022
 6. Cabang Pertumbuhan Casa Terbesar, Maret 2021
 7. Cabang Pencairan Mitraguna Berkah Terbesar, Juni 2021

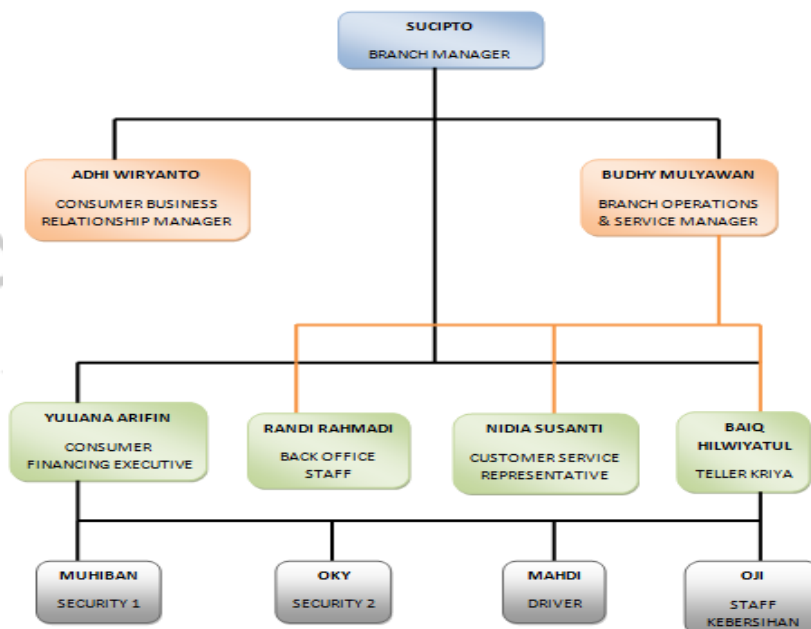
2.2 Struktur Organisasi/Perusahaan

Gambar 2 3. Struktur Organisasi PT Bank Syariah Indonesia

Sumber : www.bankbsi.co.id



Sedangkan struktur organisasi yang ada di tempat praktikan melaksanakan Kerja Profesi (KP) yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam sebagai berikut:



Gambar 2 4. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam

Sumber : Dokumen BSI KCP Radio Dalam

Adapun uraian mengenai tugas dari setiap bagian/divisi yang ada di PT Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam sebagai berikut :

a. Branch Manager (BM)

Setiap organisasi mempunyai seorang pemimpin yang bertugas membimbing organisasi supaya fokus dan menggapai visi dan misi perseroan. Di PT Bank Syariah Indonesia, pemimpin ini dikenal sebagai Kepala Cabang dengan bertanggung jawab menggantikan pengelola pusat cabang, KCP, dan kantor kas. Tanggung jawab dan kewenangan kepala cabang meliputi:

- Pengembangan dan pengelolaan pendekatan operasional kantor
- Efektif pemeliharaan aset
- Analisis kinerja karyawan
- Pemantauan laporan internal dan eksternal
- Pembangunan citra positif kantor di kalangan PT Bank Syariah Indonesia dan nasabahnya.

Selain itu, Kepala Cabang juga bertugas mengarahkan kepala departemen, karyawan, dan mitra kerja agar bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing untuk mencapai visi perusahaan, termasuk pelaksanaan analisis layanan pelanggan, penerapan APU-PPT, dsb.

b. Branch Operational & Service Manager (BOSM)

Secara pokok, BOSM memiliki peran guna pendukung Pemimpin Cabang dalam aspek operasional cabang, melibatkan hal-hal berikut:

- Peningkatan dan peningkatan tingkat pelayanan kantor.
- Meningkatkan kualitas penanganan keluhan atau aduan.
- Mengawasi pengelolaan kegiatan umum.
- Monitoring pengelolaan kas.
- Mengelola aktivitas operasional pembiayaan selama periode transisi.

c. Consumer Business Relationship Manager (CBRM)

CBRM membantu pimpinan cabang dalam membuat dan menerapkan strategi pemasaran cabang serta mendukung operasional untuk memastikan pembiayaan, perbendaharaan, dan pendapatan fee kantor tercapai. Salah satu tanggung jawabnya adalah melakukan kegiatan pemasaran dengan menawarkan produk keuangan kepada calon konsumen dan memberikan pembiayaan ritel; menghasilkan laporan penjualan atau cross-sell yang baik; dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan prospek.

d. Consumer Financing Executive (CFE)

CFE merupakan suatu departemen yang membantu dalam memberikan pinjaman atau kredit kepada debitur untuk membeli barang atau jasa untuk konsumsi nasabah dan bukan untuk tujuan produksi atau distribusi. Tanggung jawab utama Eksekutif Pembiayaan Konsumen (CFE) mencakup:

- Bekerjasama dengan Business Manager untuk mencapai tujuan pembiayaan konsumen.
- Mengoordinasikan dan mengelola semua keluhan pelanggan untuk memastikan penyelesaian yang memuaskan dan pelaksanaan solusi sesuai waktu.
- Pengelolaan dana dan pemeliharaan hubungan yang positif dengan nasabah dan/atau calon nasabah dana konsumen.
- Pengumpulan informasi dan data, serta penyusunan daftar calon nasabah sebagai target pemasaran untuk dana konsumen.
- Perancangan rencana kegiatan pemasaran dana konsumen secara teratur.

e. Back Office Staff

Back Office Staff adalah individu yang mendukung manajer operasional dalam melaksanakan kegiatan perbankan guna mencapai visi perusahaan. Fokus utama back office adalah mengelola proses operasional (non-pembiayaan), melakukan

analisis terhadap pemeriksaan Bank Indonesia terhadap nasabah pembiayaan, dan menangani penerimaan pos invoice.

f. Customer Service

Customer service berperan sebagai garda terdepan yang langsung menghubungkan perusahaan dengan nasabah. Oleh karena itu, peran utama layanan pelanggan adalah menunjang nasabah dengan menyediakan pelayanan yang baik serta mendukung mereka dalam memenuhi kebutuhan mereka. Tugas dan tanggung jawab customer service mencakup hal-hal berikut:

- Mengawasi dan mengelola kas sesuai batasan yang telah ditentukan.
- Pantau file transaksi yang dijalankan oleh layanan pelanggan.
- Menindaklanjuti selesainya penanganan pengaduan.
- Memantau penyelesaian pembersihan data untuk pelanggan baru dan lama.
- Masukkan data pelanggan.
- Validasi dan pelihara data pelanggan.
- Memberikan layanan kepada nasabah seperti pembukaan rekening.
- Mengimplementasikan prinsip KYC dan APUPPT.

g. Teller

Pekerjaan pokok seorang teller adalah memberikan layanan kepada nasabah dan mengelola transaksi uang tunai.

Tugas dan tanggung jawab Teller, meliputi :

- Menyediakan layanan tarik tunai dan setor tunai.
- Buat cek tunai seperti penukaran mata uang.
- Terima setoran.
- Pembayaran dan pengecekan cek.
- Mengambil tanggung jawab sepenuhnya terkait kelebihan atau kekurangan dana.
- Implementasi prinsip Mengenal Nasabah (KYC) dan kebijakan APUPPT.

- Melaksanakan kewajiban lain yang telah ditetapkan oleh kebijakan internal perusahaan.

h. Security

Security memiliki tugas yang berkaitan dengan keamanan di area bank. Berikut tugas dan tanggung jawab security di bank, antara lain :

- Menjaga pintu agar dapat diakses oleh nasabah yang datang atau pergi.
- melaksanakan kewajiban keamanan di dalam maupun di luar bangunan.
- Memberikan petunjuk kepada setiap tamu atau nasabah.
- Menerima surat dan barang yang masuk, melakukan pemeriksaan keamanan, dan meneruskannya ke tujuan yang ditentukan.

i. Driver

Driver memiliki tugas yang berkaitan dengan kendaraan operasional kantor. Berikut tugas dan tanggung jawab driver, antara lain :

- Mengemudikan kendaraan saat karyawan memiliki tugas di luar kantor, terutama pada divisi marketing yang akan bertemu dengan nasabah diluar kantor.
- Melakukan perawatan kendaraan kantor.

j. Staff kebersihan

Staff kebersihan memiliki tugas yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan kantor. Berikut tugas staff kebersihan, meliputi :

- Melakukan kebersihan sebelum jam kerja dimulai (pagi hari) dan sesudah jam kerja selesai (malam hari).
- Memeriksa dan meyakinkan setiap peralatan kantor berfungsi dengan baik.
- Menunjang karyawan bila diperlukan.

- Mengerahkan pembelian peralatan dan perlengkapan kantor

2.3 Kegiatan Umum Perusahaan

Menurut UU No. 21 Tahun 2008 yang mengarahkan mengenai aktivitas bank syariah, di dalam UU tersebut disebutkan bahwa bank syariah yakni Bank yang beroperasi sejalan bersama asas syariah dan norma Islam, sebagaimana dijelaskan dalam Fatwa Majelis Ulama Indonesia.

Aktivitas rutin yang dijalankan setiap harinya PT Bank Syariah Indonesia khususnya yang berada pada Bank Syariah Indonesia KCP Radio Dalam yaitu setiap hari senin hingga kamis pada pagi hari sebelumjam 8 (pelayanan dibuka) melakukan briefing serta doa pagi. Setelah itu masing-masing karyawan kembali ke ruangnya masing-masing untuk melakukan tugasnya serta membuka pelayanan. Sedangkan kegiatan umum yang BSI KCP Radio Dalam lakukan yaitu memberikan pelayanan kepada bank dan menawarkan produk yang dimiliki BSI kepada nasabah. Produk-produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia, yaitu :

1. Tabungan

- **Easy Wadiah** : Nasabah mempercayakan dananya pada bank, dengan bonus dilaksanakan sesuai dengan peraturan bank (tidak ada bonus yang diberikan). Menggunakan Tabungan Easy Wadiah, tidak ada tarif administrasi bulanan bagi pemegang Kartu Silver.

- **Easy Mudharabah** : Dalam tabungan Easy Mudharabah, terdapat perbedaan dengan Easy Wadiah karena nasabah dikenai biaya administrasi bulanan, namun pada Easy Mudharabah, nasabah akan memperoleh bagi hasil atau nisbah sebesar 8% hingga 13%.

- **Tabungan Haji** : Menyimpan mata uang rupiah untuk membantu menunaikan ibadah haji dan umroh.

BSI Tabungan Haji Indonesia
**Nabung Haji Lebih Pasti
 Demi Tunaikan Niat Suci**
 Menabung jadi mudah dengan
 Abatana (Ayo Berhaji Aman dan Terencana)
 Bersama BSI, Alhamdulillah lebih berkah

Autodebit
 Minimal
Rp 100Rb

Gratis
 Sukuwit dan
 Biaya Autodebet

Info Promosi: bankbsi.id/promo
 www.bankbsi.co.id
 Bank Syariah Indonesia Call 14040

Gambar 2 5. Tabungan Haji
 Sumber : www.bankbsi.co.id

Tabungan haji memiliki persyaratan saat pendaftaran yaitu nasabah harus memiliki KTP/SIM dan NPWP dengan minimal setoran awal sebesar Rp100.000 dan saldo yang didaftarkan ke siskohat mencapai Rp25.100.000.

- Tabungan Berencana :

Tabungan berjangka syariah menjamin pencapaian tujuan dana dan dilengkapi dengan struktur nisbah/bagi hasil yang berjenjang. Ketentuan pendaftaran tabungan berencana melibatkan beberapa persyaratan, antara lain:

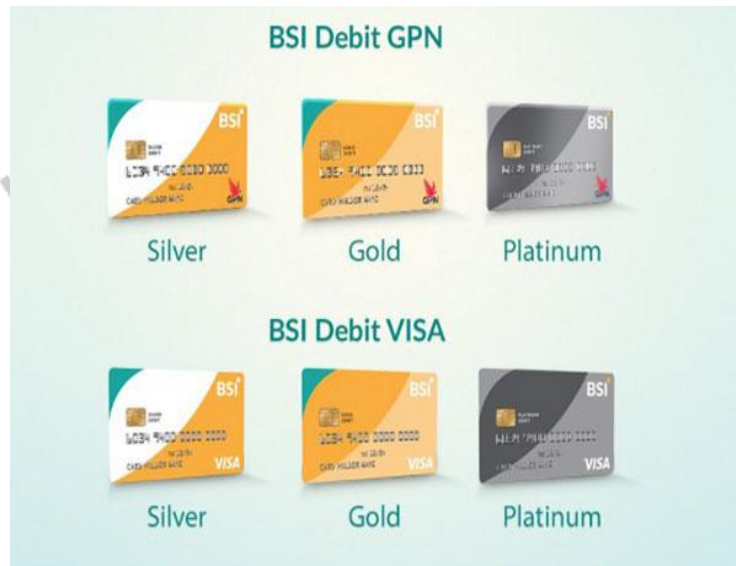
- Setoran minimum yang harus dilakukan adalah Rp 100.000 per bulan.
- Target dana yang diperlukan minimal mencapai Rp 1.200.000.
- Batas maksimal target dana yang dapat dicapai adalah Rp 200.000.000.

- Tabungan Pendidikan: Tabungan berjangka syariah dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan dana pendidikan, dengan setoran bulanan yang stabil dan dilindungi oleh asuransi.

- Tabungan Bisnis : Tabungan rupiah yang dapat membuat transaksi lebih mudah bagi nasabah segmen wiraswasta dengan akad Mudharabah.

- DII.

Adapun model kartu ATM yang dikeluarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) yaitu :



Gambar 2.6. Kartu ATM BSI Debit GPN dan VISA
Sumber : Hazdo, 2022

• **Kartu Debit BSI GPN & VISA :**

- a. Silver
- b. Gold
- c. Platinum

2. BSI Giro

Menyimpan penggunaan dana dalam bentuk mata uang Rupiah bertujuan untuk mempermudah transaksi. yang dikelola sesuai prinsip wadi'ah yah dhamanah. Terdapat 2 Giro yang ada di BSI, yaitu BSI Giro Rupiah dan BSI Giro Valas.

3. BSI Cicil Emas dan BSI Gadai Emas

- a. **Cicil Emas:** Pembiayaan untuk memperoleh emas Logam Mulia dengan memberikan kesempatan untuk membeli dengan harga yang berlaku pada saat akad dilakukan, kemampuan untuk mencicil pembayaran, dan angsuran yang tetap

- b. **Gadai Emas:** Layanan penyediaan pinjaman dengan menggunakan emas sebagai jaminan bertujuan untuk mendapatkan uang tunai. secara praktis dan efisien.

4. Hasanah Card



Gambar 2 7. Kartu BSI Hasanah Card
Sumber : Dokumen Pribadi

Kartu ini dirancang untuk digunakan dalam pembayaran transaksi dan memiliki fungsi serupa dengan kartu kredit, namun tetap mengikuti prinsip-prinsip syariah.

5. Pembiayaan - BSI Griya



Gambar 2 8. BSI Griya
Sumber : www.bankbsi.co.id

Adapun macam-macam dari BSI Griya, sebagai berikut :

a. BSI Griya Pembelian

Pembelian Rumah/Ruko/Rukan/Apartemen kondisi baru atau bekas dengan menggunakan akad murabahah.

b. BSI Griya Take Over

Pengambilalihan pembiayaan KPR dari bank lain dengan angsuran yang lebih murah.

c. BSI Griya Top Up

Penambahan pembiayaan untuk nasabah BSI Griya dengan menggunakan property yang masih menjadi agunan dari pembiayaan sebelumnya dengan menggunakan akad Musyarakah Mutanaqisah (MMQ).

d. BSI Griya Refinancing

Pemenuhan kebutuhan nasabah untuk renovasi, biaya pendidikan atau biaya kesehatan dalam bentuk penilaian atas rumah nasabah.

- BSI OTO

BSI OTO menawarkan pembiayaan kepemilikan kendaraan, baik itu mobil maupun motor, tersedia untuk kendaraan baru maupun bekas dengan Akad Mudharabah selama 1 hingga 7 tahun dengan fasilitas auto debit dari tabungan BSI.

- Mitraguna Berkah

Mitraguna Berkah merupakan produk yang memberikan layanan pembiayaan multiguna untuk berbagai macam kebutuhan bagi nasabah payroll BSI. Nasabah payroll BSI seperti pegawai tetap

(BUMN, Dokter, pegawai swasta, dll). Adapun syarat dan ketentuan pada pendaftaran mitraguna berkah, antara lain :

- Pembiayaan multiguna untuk berbagai kebutuhan bagi nasabah payroll BSI
- Nasabah payroll segmen ASN BO2, BUMN & Group, Dokter & Pegawai RS, Pegawai Swasta
- Limit pembiayaan s.d Rp 1,5 Miliar
- Tenor pembiayaan s.d 15 tahun
- Tanpa Agunan
- Syarat dokumen pengajuan pembiayaan antara lain :
 1. Form permohonan
 2. FC KTP
 3. FC NPWP
 4. FC SK Pegawai
 5. FC Dokumen pendapatan
 6. FC Mutasi rekening
 7. SIP yang masih berlaku untuk profesi dokter
- Persyaratan nasabah antara lain:
 1. WNI
 2. Usia min. 21 tahun atau telah menikah
 3. Usia maks. Saat jatuh tempo pembiayaan maks. 58 tahun atau belum pensiun sebelum jatuh tempo pembiayaan.
 4. Segmen ASN BO2, BUMN & Group, Lembaga Negara, TNI/POLRI, Dokter dan Pegawai RS, dan Pegawai Swasta
 5. Payroll BSI

Adapun produk BSI yang sudah dijelaskan diatas, BSI juga memiliki fasilitas berupa BSI Mobile.



Gambar 2 9. BSI Mobile

Sumber : <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2&hl=id>

BSI Mobile merupakan layanan transaksi perbankan melalui handphone. BSI Mobile dapat di unduh atau install di Play store atau App store.

Adapun fitur dan kegunaan yang ada pada BSI Mobile, sebagai berikut :



Gambar 2 10. Fitur BSI Mobile

1. Info rekening

Dalam fitur pertama ini, pelanggan dapat melihat saldo, daftar mutasi rekening, tanggal mutasi, informasi portofolio, dan transaksi terjadwal. Tujuan fitur ini adalah untuk memberi pelanggan kemampuan untuk melihat semua informasi yang terkait dengan transaksi di rekening..

2. Transfer

Dengan fitur transfer, nasabah dapat mengirim uang ke antar rekening BSI dan rekening bank lainnya dengan mudah. Transfer ini dapat dilakukan melalui internet atau melalui transfer SKN atau kliring, yang dapat dilakukan kapan saja.

3. Pembayaran

Pada fitur pembayaran, memudahkan nasabah untuk melakukan pembayaran melalui handphone dan tidak mengharuskan nasabah untuk keluar rumah. Layanan pembayaran yang dapat diakses melibatkan:

- Layanan telepon
- Asuransi.
- Langganan internet dan TV kabel.
- Transaksi belanja di platform e-commerce.
- BPJS.
- Tagihan air PDAM.
- Dll.

4. Pembelian

Fitur pembelian memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai jenis pembelian, seperti top up, pembelian token listrik, dll. Fitur ini juga memudahkan nasabah untuk melakukan pembelian kebutuhan sehari-hari tanpa perlu meninggalkan rumah.

5. QRIS

Kode QR yang disediakan oleh BI dan ASPI untuk transaksi pembayaran dikenal dengan sebutan Quick Response Indonesian Standard atau QRIS. Pemanfaatan teknologi QR Code telah mempercepat dan menyederhanakan proses pembayaran, karena sekarang semua toko dan bank digital menyediakan layanan ini guna mendukung transaksi tanpa uang tunai bagi masyarakat.

6. E-mas

Dengan fitur ini, pelanggan memiliki kemampuan untuk melakukan pembelian emas secara elektronik melalui layanan E-mas dari BSI. Fitur ini memungkinkan mereka untuk membeli emas dengan jumlah gram atau nilai rupiah tertentu. Bank Syariah Indonesia menggunakan akad jual beli sebagai metode pembelian emas. Batas maksimal pembelian setiap harinya adalah Rp100 juta, dengan jumlah minimal pembelian sebesar 0,05 gram. Selain melakukan pembelian, nasabah juga memiliki opsi untuk menjual emas secara langsung atau memilih untuk menariknya secara fisik. Emas dengan berat mulai dari 2 gram hingga 100 gram dapat digunakan untuk mengonversi tabungan E-mas menjadi emas fisik yang bersertifikat.

7. Tarik Tunai

Fitur ini memudahkan nasabah untuk penarikan tunai melalui ATM BSI, Indomaret, Alfamart, dan Alfamidi tanpa menggunakan kartu dan akan diberikan kode yang di masukan saat ingin penarikan. Penarikan dana dapat dilakukan dengan kisaran jumlah antara Rp100.000 hingga Rp500.000 setiap harinya.

8. Layanan Islami

Pengguna Layanan Islami dapat membaca Juz Amma dan Asmaul Husna, menerima pengingat tentang waktu salat dan arah

kiblat, mendapatkan informasi tentang hikmah keuangan yang didasarkan pada prinsip syariat Islam, dan menggunakan kalkulator Qurban.

9. Berbagi atau Ziswaf

Nasabah dapat dengan mudah menyalurkan zakat, infaq, atau wakaf ke berbagai tempat dan kapan saja. Di samping itu, terdapat kalkulator yang dapat menghitung dengan tepat jumlah zakat yang seharusnya diberikan berdasarkan pendapatan nasabah.

10. Top Up

Dengan adanya fitur ini, nasabah dapat dengan mudah melakukan pengisian saldo E-money, LinkAja, Go-Pay, OVO, ShopeePay, DANA, dan sebagainya.