

BAB II

PROFIL BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA SERANG

A. Sejarah Umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang

Bank Syariah Mandiri Cabang Serang berdiri pada tanggal 6 Februari 2002 sebagai kantor kas, dan dikepalai oleh Bapak Imat Imatullah. Pada tahun 2005 Bank Syariah Mandiri pindah ke Jl. A Yani No. 10 Serang. Pada awal tahun 2006 ada pergantian kepala kantor kas, yaitu Bapak Wahyu Permana. Kemudian pada tanggal 14 Agustus 2007 berubah menjadi kantor cabang pembantu dengan kepala cabang pembantu Bapak Otto Hapdillah Kurniawan, pada waktu itu KCP ini merupakan kantor cabang satu satunya di Serang. BSM cabang pembantu ini merupakan cabang pembantu dari kantor cabang BSM Cilegon.¹

Berdasarkan keputusan direktur BSM No. 12/123-KEP/DIR tanggal 21 April 2010 dan SK UA/DIR tanggal 3 Mei 2010 Kantor Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Serang berubah status menjadi

¹ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

kantor cabang Serang pada saat itu belum ada kepala cabang dan manajer operasional. Kemudian pada tanggal 10 Mei 2010, BSM Cabang Serang dipimpin oleh Bapak Joko Saptadi. Pada tanggal 25 Mei 2010 Bapak Heru Sukandar menjabat sebagai manajer operasional. Karena kantor BSM Cabang Serang masih terhitung baru, BSM cabang ini mempunyai kantor kas ataupun kantor cabang pembantu. Setiap cabang-cabang dari Bank Syariah Mandiri mempunyai Visi dan Misi yang sama dengan Bank Syariah Mandiri pusat. Kantor cabang Bank Syariah Mandiri selalu berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik bagi manajemen dan seluruh *stakeholder*.

Pada tahun 2013 pimpinan cabang berganti menjadi Bapak Ari Hertanto dan tak lama kemudian pada bulan Oktober 2014 Bapak Surya Hendrawan menjabat sebagai *Service Manager* yang menggantikan Bapak Heru Sukandar. Pada tahun 2016 ini, pimpinan cabang kembali berganti menjadi Ibu Voppy Yulia Handriyani pada bulan Februari 2016 dan pada bulan Juli 2016 Bapak Surya Hendrawan digantikan dengan Ibu Siti Djamilah sebagai *Branch Operations & Service Staff*. Keduanya menjabat sampai saat ini.²

² Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

“Bank Syariah Terdepan dan Modern (*The Leading & Modern Shariah Bank*)”

Misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan Pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.³

Tujuan dari Bank Syariah Mandiri adalah memberikan pelayanan publik dengan baik kepada nasabah dengan memenuhi semua kebutuhan nasabah dalam melakukan pemenuhan nasabah. Untuk mencapai tujuan tersebut diperlukan prosedurnya dan tata kerja

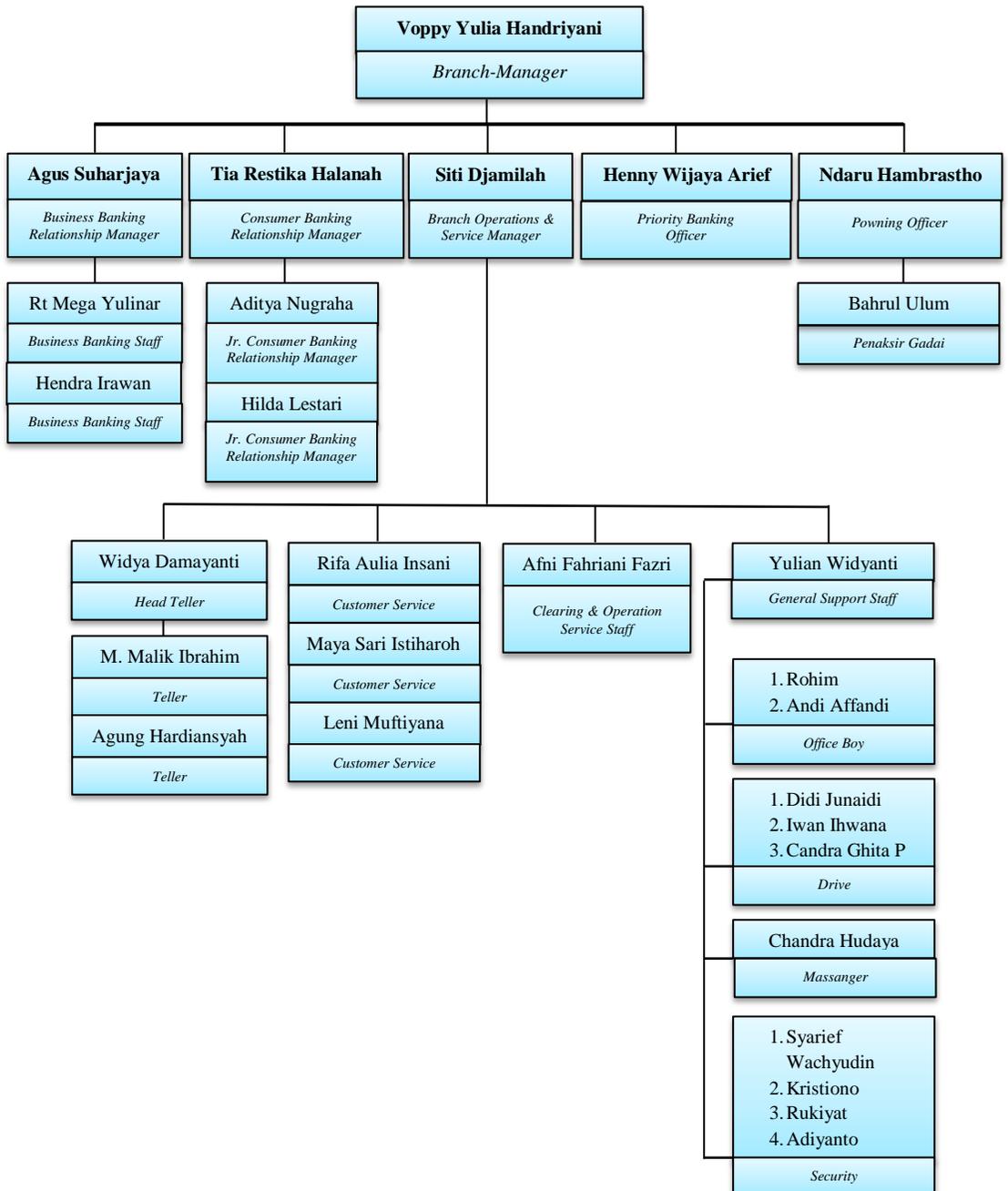
³ www.syariahmandiri.co.id/visi&misi, diakses pada tanggal 15 November 2017.

organisasi pada Bank Syariah Mandiri KC Serang, yang terdiri dari aspek-aspek kegiatan diantaranya :⁴

- a. Memperbaiki dan meningkatkan mutu karyawan agar memenuhi standar.
- b. Menjadi sumber penyebaran informasi mengenai pengetahuan teknis perbankan syariah maupun pengetahuan lainnya.
- c. Meningkatkan motivasi kerja
- d. Mempersiapkan kompetensi karyawan yang menduduki posisi dan jabatan yang lebih tinggi.
- e. Mempersiapkan kompetensi karyawan untuk dapat menduduki posisi/bidang pekerjaan.

⁴ www.syariahmandiri.co.id/visi&misi, diakses pada tanggal 15 November 2017.

C. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang



Penjelasan mengenai stuktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang sebagai berikut:⁵

Posisi paling tinggi berada pada *Branch Manager* (Kepala Cabang). *Branch Manager* memiliki 5 bawahan yang amat penting untuk diawasi, yaitu :

- a. *Business Banking Relantionship Manager*, dibantu oleh bagian :
Business Banking Staff sebanyak 2 orang
- b. *Consumer Banking Relantionship Manager*, dibantu oleh bagian :
Jr. Consumer Banking Relantionship Manager sebanyak 2 orang
- c. *Bracnh Operation & Service Manager*, pada bagian ini banyak membawahi beberapa bidang yaitu : 3 *Teller*, 3 *Customer Service*, 1 *Clearing & Operation Service Staff*, 1 *General Support Staff*. Pada bagian *General Support Staff* memiliki 4 bagian lagi yang membantu jalannya operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang. Ada 2 *Office Boy*, 3 *Driver*, 1 *Massanger*, dan 4 *Security*.
- d. *Priority Banking Officer*
- e. *Powning Officer* sendiri dibantu hanya dibantu oleh 1 *Penaksir Gadai*.

⁵ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

D. Bidang- Bidang Kerja (*Job Description*)

1. Kepala Kantor Cabang Serang⁶

Ruang lingkup pekerjaan yang terdapat di Bank Syariah Mandiri Kepala Cabang Serang adalah :

- a. Merancang melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas bisnis, *opersional*, dan *service* Kantor Cabang Serang sehingga aktivitas bisnis, *operasional* dan *service* serta pengelolaan resiko cabang dapat berjalan dengan baik.
- b. Melakukan Koordinasi dengan Pimpinan Wilayah agar seluruh aktivitas bisnis dan operasional cabang berjalan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku (*intern* maupun *ekstern*), serta turut mengelola resiko bisnis, operasional cabang dan menciptakan kondisi yang kondusif bagi seluruh staff dan nasabah.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama Kepala Cabang Serang adalah :

- a. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efisiensi* serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh

⁶ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat ditanggung jawabkan.

- b. Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah atau debitur bank syariah mandiri sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- c. Melakukan Koordinasi dngan Pimpinan Wilayah, Devisi jaringan, dan Layanan Kantor Pusat dalam rangka monitoring terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staff sehingga *service* yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.
- d. Melakukan koordinasi dalam monitoring seluruh keluhan atau *complaint* nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana atau langkah-langkah perbaikan *service* yang harus dilakukan di cabang serang sehingga *service* yang diberikan kepada

nasabah meningkat dari waktu - kewaktu sesuai dengan target.

Kewenangan Kepala Cabang Serang adalah :

- a. Menandatangani Surat dan Dokumen lainnya yang diberikan dengan tugas Kantor Cabang
- b. Mewakili Direksi dalam hubungan dengan pihak *ekstern* dalam upaya pencapaian misi Kantor Cabang secara optimal
- c. Menetapkan pembagian tugas serta penengahan disiplin kepada pejabat atau pegawai yang menjadi tanggung jawab penyelesaiannya.
- d. Memberikan Penilaian Kinerja secara objektif dan memberikan *feedback* baik positif maupun negatif terhadap Pejabat dan Pegawai bawahannya.
- e. Menyampaikan rekomendasi untuk Pengembangan Pejabat dan Pegawai bawahannya.

2. *Operation Officer*⁷

Ruang lingkup pekerjaan *Operation Officer* adalah :

⁷ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

- a. Merancang dan mengawasi serta mengembangkan pelaksanaan proses operasional dan *service* dicabang sesuai ketentuan atau prosedur yang berlaku termasuk menangani keluhan nasabah maupun masalah terkait dengan cabang.
- b. Mengelola administrasi dan dokumentasi dana, jasa dan kredit, bisnis legas dan proses appraisal agunan kredit serta penyediaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana penunjang bisnis dan operasional sesuai dengan kebijakan atau ketentuan yang berlaku dan kewenangan bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Operation Officer*

adalah :

- a. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya-biaya operasional sehingga seluruh biaya dikeluarkan dapat memonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
- b. Menentukan kebutuhan likuidasi untuk transaksi di Kantor Cabang Serang.

- c. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staff sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
 - d. Memonitoring seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
 - e. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
3. *Customer Service*⁸

Ruang lingkup pekerjaan *Customer Service* adalah melayani Nasabah atau calon Nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan jasa bank dan melakukan *cross selling* serta menangani keluhan nasabah sesuai *standard* layanan dan ketentuan yang berlaku.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Customer Service* adalah :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.

⁸ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in* dan *by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer Operational*.
 - d. Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
 - e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
4. *Teller*⁹

Ruang lingkup pekerjaan *Teller* adalah menerima dan melayani transaksi *financial* nasabah baik tunai dan non-tunai sistem dan prosedur yang berlaku serta didukung layanan prima sesuai standar yang ditentukan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Teller* adalah :

- a. Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk dan jasa bank syariah mandiri.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.

⁹ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

- c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non-tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank Syariah Mandiri.
- d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- e. Melakukan balancing kas pada awal atau akhir hari dengan menyelesaikan antara nota-nota transaksi pembukuan dengan fisik uang yang ada dan meyerahkannya kepada *Officer Operational* Dana dan Jasa untuk dimasukkan ke khasanah.

5. *Back Office*¹⁰

Ruang lingkup pekerjaan *Back Office* adalah menunjang kegiatan perusahaan (Bank Syariah Mandiri) agar proses data tercapai dengan baik, sesuai prosedur yang berlaku.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Back Office* adalah :

- a. Bertanggung jawab penuh terhadap proses pengiriman dan penerimaan warkat kliring dengan baik.

¹⁰ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

- b. Administrasi barang-barang berharga sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- c. Melakukan pemantauan dan pemeliharaan rekening deposito, giro, neraca *profsheet*, *budget* kontrol cabang.
- d. Melakukan adminsitrasasi kas kecil untuk keperluan operasional cabang.
- e. Melakukan pencocokan (rekonsiliasi) serta memastikan semua transaksi sesuai dengan bukti transaksi.

6. *Sales Assistant*¹¹

Ruang lingkup pekerjaan *Sales Assistant* adalah melaksanakan pengelolaan pemasaran, pembinaan, pemantauan dan pengembangan portofolio kredit komersial sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Sales Assistant*.

- a. Melakukan koordinasi dengan *Manger* Bisnis terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak *eksternal & internal* dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar

¹¹ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan relasi bisnis.
- d. Melakukan promosi produk kepada nasabah dan atau calon nasabah.
- e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit dan produk internasional.

7. *Consumer Financing Executive (CFE)*¹²

“Consumer Financing Executive adalah suatu pinjaman atau kredit yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada debitur untuk pembelian barang atau jasa yang akan dikonsumsi oleh konsumen, dan bukan untuk tujuan produksi atau distribusi”. Memelihara hubungan baik dengan nasabah, melaksanakan pemasaran dan pengembangan produk dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang ditetapkan.

¹² Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Consumer Financing Executive (CFE)*:

- a. Melakukan koordinasi dengan *Manager* Bisnis terkait dengan pencapaian target dana konsumen.
 - b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
 - c. Mengelola dana dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan atau calon nasabah dana *consumer*.
 - d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran dana *consumer*.
 - e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana *consumer* secara reguler.
8. *Officer Gadai (OG)*¹³

Ruang lingkup pekerjaan *Officer Gadai (OG)* adalah melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional, dan memasuki data nasabah, taksiran dan uang

¹³ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

pinjaman ke Surat Bukti Gadai Emas BSM atas permohonan permintaan kredit secara akurat.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Officer Gadai (OG)* adalah :

- a. Memasukan data nasabah, barang jaminan, taksiran dan uang pinjaman ke dalam komputerisasi.
- b. Memberi nomer pada surat bukti Gadai Emas BSM sesuai dengan nomor yang diterbitkan komputer.
- c. Memasukan data bukti gadai ke kas debet atau kredit.
- d. Menerbitkan hasil cetak transaksi barang jaminan dan saldo kas.
- e. Melakukan penyegelan terhadap barang jaminan.

9. Penaksiran Gadai¹⁴

Ruang lingkup pekerjaan Penaksiran Gadai adalah membuat *Officer Gadai* dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi pelaksanaan tugas sesuai dengan keahlian dalam rangka penilaian dan penyesuaian taksiran barang jaminan Gadai Emas sesuai prosedur.

¹⁴ Semua data ini dari bagian *Branch Operations & Service Manager* pada bidang *General Support Staff* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang.

Tugas dan Tanggung Jawab Utama Penaksiran Gadai adalah :

- a. Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan limit.
- b. Menentukan harga dasar barang jaminan emas yang ditetapkan oleh desk pengadaian kantor pusat berdasarkan harga yang ditetapkan oleh PT. Antam dan acuan dunia.
- c. Melakukan penaksiran barang gadai mengacu pada Pedoman Penaksiran Emas (PPE) yang ditetapkan.
- d. Mengontrol kelengkapan administrasi gadai di Kantor Cabang Serang.

E. Jenis-Jenis Tabungan

Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang terdiri dari beberapa jenis tabungan, diantaranya:¹⁵

- a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

¹⁵ www.syariahamandiri.co.id/consumer-banking/tabungan, diakses pada tanggal 15 November 2017.

b. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian perncapaian target dana yang telah ditetapkan.

c. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

d. BSM Tabungan Investa Cendekia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

e. BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.

f. BSM Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT. Taspem yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

g. BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

h. Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

i. Tabungan Mabror Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah dengan minimal usia 12 tahun.

j. Tabungan Saham Syariah

Tabungan Saham Syariah adalah Rekening Dana Nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan Efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.¹⁶

¹⁶ www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/tabungan, diakses pada tanggal 15 November 2017.