

## **BAB II**

### **PROFIL BANK SYARIAH CABANG KOTA SERANG**

#### **A. Sejarah**

Bank Syariah Mandiri hadir sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagai mana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat kepada seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (marger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastruktur, sehingga kegiatan BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagai mana tercantum dalam Akta Notaris: Sujipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama

menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan oprasionalnya. Harmoni antara idealism usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya diperbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.<sup>1</sup>

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

---

<sup>1</sup> [www.syariahamandiri.co.id](http://www.syariahamandiri.co.id)

pembantu ini merupakan cabang pembantu dari kantor cabang BSM Cilegon.

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 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 atau pun 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.<sup>2</sup>

## **B. Visi, Misi dan Tujuan<sup>3</sup>**

### 1. Visi

Visi Bank Syariah Mandiri adalah “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

#### a. Untuk Nasabah:

BSM merupakan bank pilihan untuk memberikan manfaat, menentramkan dan memakmurkan.

#### b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

#### c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

### 2. Misi

a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.

---

<sup>2</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

<sup>3</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

- 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

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 organisasi pada Bank Syariah Mandiri KC Serang, yang terdiri dari aspek-aspek kegiatan di antaranya:<sup>4</sup>

- a. Memperbaiki dan meningkatkan mutu karyawan agar memenuhi standar.

---

<sup>4</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

- 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.

### **C. Bidang-bidang Kerja<sup>5</sup>**

#### 1. Kepala Kantor Cabang Serang (*Branch Manager*)

- a. Ruang lingkup pekerjaannya adalah :
  - 1) Merancang melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas bisnis, operasional, dan service Kantor Cabang Serang sehingga aktivitas bisnis, operasional dan service serta pengelolaan resiko cabang dapat berjalan dengan baik.
  - 2) 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

---

<sup>5</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

resiko bisnis, operasional cabang dan menciptakan kondisi yang kondusif bagi seluruh staff dan nasabah.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama Kepala Cabang Serang adalah :

- 1) Membangun budaya cost awareness dan cost efisiensi serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat ditanggung jawabkan.
- 2) Melakukan pemasaran, menganalisa dan mengelola calon nasabah atau debitur bank syariah mandiri sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- 3) 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.
- 4) 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.

- 5) 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.

c. Kewenangan Kepala Cabang Serang adalah :

- 1) Menandatangani Surat dan Dokumen lainnya yang diberikan dengan tugas Kantor Cabang.
- 2) Mewakili Direksi dalam hubungan dengan pihak ekstern dalam upaya pencapaian misi Kantor Cabang secara optimal.
- 3) Menetapkan pembagian tugas serta penengahan disiplin kepada penjabat atau pegawai yang menjadi tanggung jawab penyelesaiannya.
- 4) Memberikan Penilaian Kinerja secara objektif dan memberikan feedback baik positif maupun negatif terhadap Penjabat dan Pegawai bawahannya.

- 5) Menyampaikan rekomendasi untuk Pengembangan Pejabat dan Pegawai bawahannya.

## 2. *Branch Operations & Service Manager*

### a. Ruang lingkup pekerjaannya adalah :

- 1) 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.
- 2) 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.

### b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Operation Officer* adalah :

- 1) 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.

- 2) Menentukan kebutuhan likuidasi untuk transaksi di Kantor Cabang Serang.
- 3) Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staff sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- 4) Memonitoring seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank.
- 5) Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.

### 3. *Customer Service*

- a. 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.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Customer Service* adalah :
  - 1) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.

- 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- 3) Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada Officer Operational.
- 4) Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan sistem prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- 5) Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.

#### 4. *Teller*

- a. 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.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Teller* adalah :
  - 1) Memberikan informasi kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk dan jasa bank syariah mandiri.

- 2) Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.
- 3) Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non-tunai sesuai dengan sistem, prosedur dan standar layanan Bank Syariah Mandiri.
- 4) Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- 5) 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*

- a. Ruang lingkup pekerjaan *Back Office* adalah menunjang kegiatan perusahaan (Bank Syariah Mandiri) agar proses data tercapai dengan baik, sesuai prosedur yang berlaku.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Back Office* adalah :
  - 1) Bertanggung jawab penuh terhadap proses pengiriman dan penerimaan warkat kliring dengan baik.

- 2) Administrasi barang-barang berharga sesuai dengan prosedur yang berlaku.
- 3) Melakukan pemantauan dan pemeliharaan rekening deposito, giro, neraca profsheet, budget kontrol cabang.
- 4) Melakukan administrasi kas kecil untuk keperluan operasional cabang.
- 5) Melakukan pencocokan (rekonsiliasi) serta memastikan semua transaksi sesuai dengan bukti transaksi.

#### 6. *Marketing*

- a. Ruang lingkup pekerjaan *marketing* 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.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama Sales Assistant.
  - 1) Melakukan koordinasi dengan Manger Bisnis terkait dengan pencapaian target.
  - 2) Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal & internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar

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

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

#### 7. *Syariah Funding Executive (SFE)*

- a. Ruang lingkup pekerjaan *Syariah Funding Executive (SFE)*

adalah :

- 1) Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi tiga katagori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.

2) Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia di luar perbankan itu sendiri.

b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama *Syariah Funding Executive* (SFE) adalah :

1) *Marketing funding* sendiri bertanggung jawab kepada pencapaian target bidang usaha funding (pendanaan). Seorang *marketing funding* akan diberikan target dari satu bank yang memperkerjakannya untuk dapat menghimpun dana sebanyak-banyaknya dari nasabah. Dana dapat berasal dari beberapa produk bank diantara melalui simpanan tabungan, simpanan giro maupun simpanan deposito dari para nasabahnya. Selanjutnya dana yang telah dihimpun oleh seorang *marketing funding* akan kembali disalurkan keluar dari pihak bank melalui berbagai macam produk pinjaman yang ditawarkan kepada nasabahnya baik pinjaman secara individu, lembaga maupun pihak swasta akan diproses oleh seorang *Marketing Leading*.

2) Seorang *Marketing funding* dituntut mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki



kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah maupun calon nasabah, memiliki keahlian dalam menganalisis calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki interpersonal skill yang baik, serta mampu untuk menjalin atau memperluas jaringan atau networking, berorientasi pada target yang ditetapkan.

#### 8. *Consumer Financing Executive* (CFE)

*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.

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.

#### 9. *Pawning Officer*

- a. Ruang lingkup pekerjaan Officer Gadai (OG) adalah melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasioanal, memasuki data nasabah, taksiran dan uang pinjaman ke Surat Bukti Gadai Emas BSM atas permohonan permintaan kredit secara akurat.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama Officer Gadai (OG) adalah :
  - 1) Memasukan data nasabah, barang jaminan, taksiran dan uang pinjaman ke dalam komputerisasi.

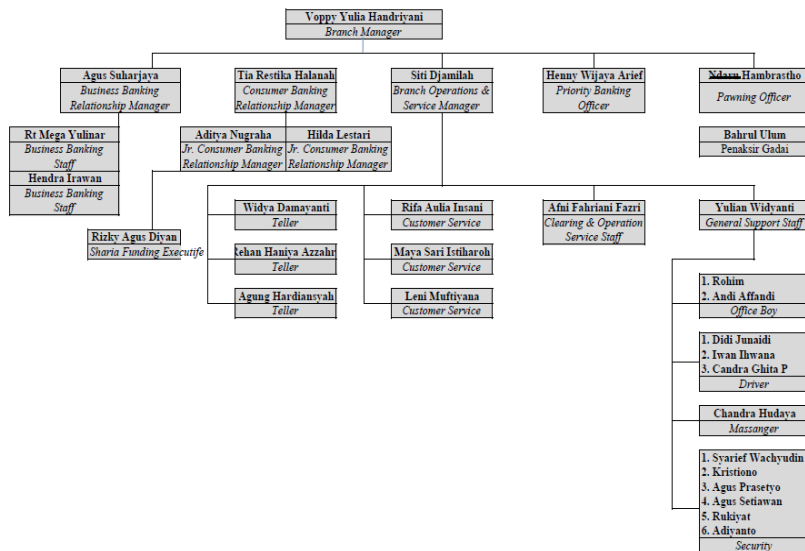
- 2) Memberi nomer pada surat bukti Gadai Emas BSM sesuai dengan nomor yang diterbitkan komputer.
- 3) Memasukan data bukti gadai ke kas debet atau kredit.
- 4) Menerbitkan hasil cetak transaksi barang jaminan dan saldo kas.
- 5) Melakukan penyegelan terhadap barang jaminan.

#### 10. Penaksiran Gadai

- a. 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.
- b. Tugas dan Tanggung Jawab Utama Penaksiran Gadai adalah :
  - 1) Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan limit.
  - 2) Menentukan harga dasar barang jaminan emas yang ditetapkan oleh desk pengadaian kantor pusat berdasarkan harga yang ditetapkan oleh PT. Antam dan acuan dunia.
  - 3) Melakukan penaksiran barang gadai mengacu pada Pedoman Penaksiran Emas (PPE) yang ditetapkan.

- 4) Mengontrol kelengkapan administrasi gadai di Kantor Cabang Serang.

#### D. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kota Serang<sup>6</sup>



Penjelasan mengenai stuktur organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Serang sebagai berikut:<sup>7</sup>

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

1. *Business Banking Relantionship Manager*, dibantu oleh bagian : *Business Banking Staff* sebanyak 2 orang.

<sup>6</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

<sup>7</sup> Yulian Widyanti, bagian General support staff BSM Cabang Kota Serang

2. *Consumer Banking Relationship Manager*, dibantu oleh bagian:  
*Jr. Consumer Banking Relationship Manager* sebanyak 2 orang.
3. *Branch 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*.
4. *Priority Banking Officer*.
5. *Powning Officer* sendiri dibantu hanya dibantu oleh 1 Penaksir Gadai.