

BAB II

PROFIL BANK SYARIAH MANDIRI KCP BALARAJA

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja

Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja merupakan perusahaan perbankan pengelola Bank Mandiri yang mempunyai kantor di berbagai wilayah Indonesia baik itu dalam lingkup provinsi, kota maupun kabupaten. Berdiri pada tanggal 4 Maret 2003 sebagai Kantor Cabang Pembantu (KCP). Pada waktu itu KCP ini merupakan kantor cabang satu-satunya di Balaraja. BSM cabang pembantu ini merupakan cabang pembantu dari kantor BSM yang ada di Tangerang Kota. Alamat Bank Mandiri KCP Balaraja Komplek Ruko Indah Mas No. 1, Jl. Raya Serang KM. 24, Balaraja, Tangerang Banten. No telp (021) 5950124. BSM Kantor Cabang Pembantu di pimpin oleh Ibu Maria Rostiani.¹

Setiap cabang-cabang dari Bank Syariah Mandiri mempunyai Visi dan Misi yang sama dengan Bank Syariah

¹ Rini, *Customer Service*, Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, wawancara, Balaraja, 04 April 2019

Mandiri pusat. Kantor Cabang Pembantu selalu berusaha dengan semaksimal mungkin untuk memberikan yang terbaik bagi manajemen dan seluruh stakeholder.

Bank Syariah Mandiri hadir sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang diusul 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 industry 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 Syariah 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 dikelompok 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 infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana 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 Deputi 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 atau tanggal 1 November 1999.²

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:

1. Mewujudkan Pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

² “sejarah Bank”, www.Syariahmandiri.co.id, diakses pada 10 April 2019, pukul 06:30 WIB.

3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada *segmen ritel*.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

Tujuan dari Bank Syariah Mandiri adalah memberikan pelayanan *public* 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 KCP Balaraja yang terdiri dari aspek-aspek kegiatan diantaranya:

- 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.³

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

1. Kepala KCP Balaraja

Ruang lingkup yang terdapat di Bank Syariah

Mandiri Kantor Cabang Pembantu Balaraja adalah :

- a. Merancang melaksanakan dan mengawasi serta mengembangkan rencana dan strategi seluruh aktivitas bisnis, operasional, dan service Kantor Cabang Pembantu 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 sesuai dengan ketentuan yang berlaku

³“Profil dan Produk” <http://www.syariahbank.com/profil-dan-produk-bank-mandiri-syariah/> diakses pada Selasa 4 Desember 2018, pukul 20:00 WIB.

(*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 kantor cabang pembantu Balaraja adalah:

- 1) Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efisiensi* serta mengelola dan melakukan monitoring biaya-biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitori dengan baik dan efisiensi 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 dengan pimpinan wilayah, divisi jaringan, dan layanan kantor pusat dalam rangka monitoring terhadap *service standard* yang

diberikan oleh seluruh staff sehingga service yang diberikan sesuai dengan standard 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 KCP Balaraja sehingga *service* yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.

Kewenangan kepala KCP Balaraja adalah :

- a) Menandatangani surat dan dokumen lainnya yang diberikan dengan tugas KCP.
- b) Mewakili Direksi dalam hubungan dengan pihak ekstren dalam upaya pencapaian misi KCP 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.⁴

2. *Operation Officer*

Ruang lingkup pekerjaan *Operation Officer* adalah :

- 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

⁴Abdul Mudil, *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, *Wawancara*, Balaraja 14 November 2018.

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 :

- 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 KCP Balaraja.
- 3) Melakukan *monitoring* 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*

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 standar 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.
- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut

dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *officer* operasional.

- 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*

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.

- 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 menyerahkannya kepada *officer* operasional dana dan jasa untuk dimasukkan ke *khasanah*.⁵

5. *Back office*

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 :

⁵Abdul Mudil, *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, *Wawancara*, Balaraja, 14 November 2018.

- a. Bertanggung jawab penuh terhadap proses pengiriman dan penerimaan *warkat kliring* dengan baik.
 - b. Administrasi barang-barang berharga sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. Melakukan pemantauan dan pemeliharaan rekening deposito, giro, neraca *profsheet*, *budget control* cabang.
 - d. Melakukan administrasi kas kecil untuk keperluan operasional cabang.
 - e. Melakukan pencocokan (*rekonsiliasi*) serta memastikan semua transaksi sesuai dengan bukti transaksi.⁶
6. *Sales Assistant*

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

⁶Abdul Mudil, *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, *Wawancara*, Balaraja, 14 November 2018.

Tugas dan tanggung jawab utama *sales assistant* adalah :

- a. Melakukan *koordinasi* dengan *manager bisnis* terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar 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

7. *Account Officer*

Account Officer adalah membantu pembangunan sektor *riil*, orang yang bertugas sejak mencari nasabah yang layak sesuai kriteria peraturan bank, menilai,

⁷Abdul Mudil, *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, *Wawancara*, Balaraja 14 November 2018.

mengevaluasi, mengusulkan besarnya kredit yang diberikan.

8. *Micro Analyst*

Micro Analyst adalah membantu pemeriksaan kelengkapan dokumen permohonan kredit, melakukan analisa dan scoring kredit secara akurat atas dasar data dan dokumen yang disampaikan oleh calon debitur, sesuai ketentuan yang berlaku. Melakukan proses scoring dengan menggunakan *Micro Banking Scoring System (MBSS)*.

9. *Micro Admin*

Micro Admin adalah orang yang memiliki tanggung jawab sangat luas, dan memastikan segala kegiatan yang bersifat administratif atau ketatausahaan kantor atau perusahaan berjalan dengan baik dan lancar.

10. *Retail Sales Exsecutive*

Retail Sales Exsecutive adalah orang yang memiliki tanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan, menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan,

rencana produktifitas, mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negoisasi, membuat daftar list seluruh *klien* dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan *segmen*.⁸

D. Produk Bentuk Jasa Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja

1. *Save Deposit Box*, yaitu jasa yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri untuk menyimpan benda atau dokumen berharga. Dokumen ini ditempatkan di suatu ruangan yang khusus dengan jaminan keamanan dari pihak bank, atau lebih mudahnya dapat di sebut dengan jasa penitipan barang.
2. *E-Payroll*, atau yang sering disebut dengan BSM *electric payroll* yaitu, layanan pembayaran gaji karyawan suatu perusahaan atau instansi.⁹

⁸Abdul Mudil, *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja, *Wawancara*, Balaraja, 14 November 2018.

⁹Data ini dari bagian *Sales Retail Exsecutive* Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja.

E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Balaraja

