

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki

kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

### **3.1.2 Visi dan Misi**

#### **3.1.2.1 Visi**

##### **“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”**

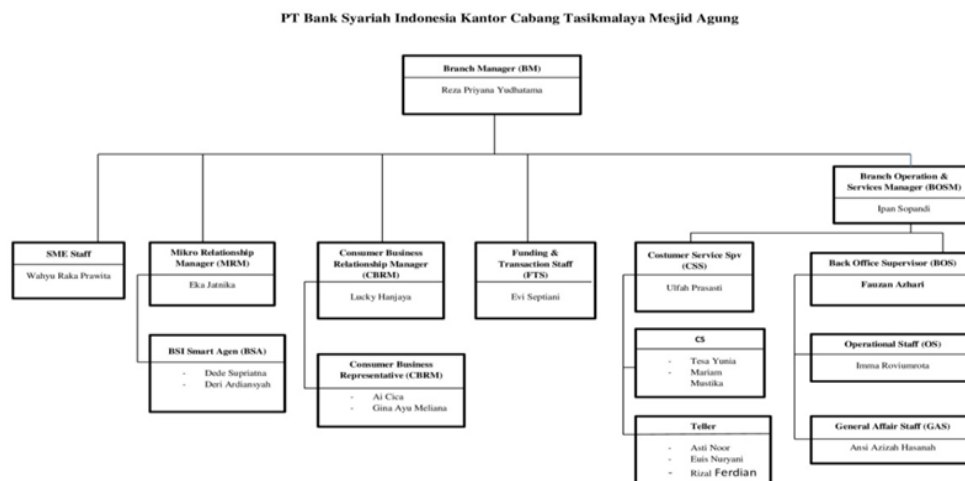
Penjelasan Visi : “Menjadi Top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”. Berdasarkan data yang sudah diakumulasi ketiga bank melayani 20 juta nasabah dan menjadikan BSI masuk dalam Top 5 bank berdasarkan asset dan nilai buku mencapai Rp50 triliun di tahun 2025. Dengan itu diharapkan BSI mampu berkontribusi untuk membangun perekonomian nasional dan menjadi kebanggaan Indonesia di mata internasional.

#### **3.1.2.2 Misi**

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan Syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk Syariah yang berdaya saing yang tinggi.

2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Menjadi Top 5 bank dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### 3.1.3 Struktur Organisasi



**Gambar 3. 1**

### Struktur Organisasi

*Sumber: PT Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung*

### 3.1.4 Job Description

#### 1. *Branch Manager (BM)*

*Branch Manager* adalah struktur tertinggi di kantor Cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor Cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional. Kepala Kantor Cabang bertugas dalam memimpin dan mengawasi jalannya pencapaian target bisnis perbankan sehari-hari.

#### 2. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas dari *Branch Operation & Service Manager* adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di Cabang dan melakukan fungsi kontrol dan supervise terhadap pekerjaan *teller*, *Customer Service* dan security membantu kepala cabang Manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan *control* serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan *Back Office* dan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya. Melakukan *maintenance* dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, pembukaan rekening, pelaporan BI, *Line Of Business*, verifikasi nasabah, neraca dan laba rugi.

#### 3. *Back Office Supervisor.*

*Back Office Supervisor* adalah posisi dalam sebuah perusahaan yang memiliki tanggung jawab dalam hal mengurus laporan penjualan atau pemasaran,

laporan keuangan ataupun masalah di bidang administrasi. *Back Office Supervisor* merupakan salah satu bagian penting dari sebuah perusahaan.

4. *Customer Service Supervisor.*

*Customer Service Supervisor* bertugas mengelola secara optimal sumber dan bidang operasi agar dapat mendukung operasional *front liner* dan melakukan pengecekan pemenuhan persyaratan pembiayaan atau pencairan nasabah berdasarkan ketentuan yang berlaku di Bank BSI KC Tasikmalaya Masjid Agung.

5. *Customer Service.*

*Customer Service* berfungsi sebagai staff pelaksana dari front office yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah, melayani pembukaan rekening, tabungan, dan menangani keluhan nasabah.

6. *Teller.*

*Teller* bertugas dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengukur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah Bank dan dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan atau *policy* perbankan.

7. *Operational Staff.*

*Operational Staff* bertugas memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *proof sheets*), memastikan bahwa pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada Kantor Pusat maupun pihak eksternal (BI atau pihak ketiga

lainnya) telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu serta menilai kesesuaian pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dengan *Job Description*.

8. *General Affair Staff*.

*General Affair Staff* bertugas memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *proof sheets*), memastikan bahwa pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada Kantor Pusat maupun pihak eksternal (BI atau pihak ketigalainnya) telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu serta menilai kesesuaian pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dengan *Job Description*. *General Affair Staff* juga bertugas membuat perencanaan, pembelian, dan pertanggung jawaban terhadap kebutuhan kantor, dan juga memang SDM perusahaan dari segi memenuhi dan mendukung kebutuhan setiap bidang di perusahaan seperti perekrutan calon pegawai untuk direkomendasikan ke pusat melalui *General Affair Staff*.

9. *Micro Relationship Manager*

*Micro Relationship Manager* bertugas mengelola dan bertanggung jawab terhadap implementasi strategi pengembangan dan pencapaian bisnis mikro dan *branchless Banking* secara efektif, efisien dan prudent, memonitoring staff mikro untuk pelaporan baik internal maupun eksternal, dan memastikan pencapaian target bisnis pembiayaan mikro.

10. *Area SME Micro Collection Restructuring and Recovery Officer.*

*Area SME Micro Collection Restructuring and Recovery Officer*, bertanggung jawab atas kestabilan serta kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang. Eksekusi ini berasal dari sidang dengan adanya putusan dari pengadilan lalu tim *collection* berhak untuk mengeksekusi. Tujuannya meminimalisir nasabah macet juga kerugian yang terjadi pada Bank.

11. *SME Business Staff.*

*SME Business Staff* bertanggung jawab atas kestabilan serta kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang. Eksekusi ini berasal dari sidang dengan adanya putusan dari pengadilan lalu tim *collection* berhak untuk mengeksekusi. Tujuannya meminimalisir nasabah macet juga kerugian yang terjadi pada Bank.

#### 12. *Funding & Transaction Staff*

*Funding & Transaction Staff* bertanggung jawab serta bertugas atas semua kegiatan *funding*. Selain itu bertugas mencari nasabah dan memasarkan produk tabungan dan jasa.

#### 13. *Consumer Business Relationship Manager*

*Consumer Business Relationship Manager* bertanggung jawab atas kestabilan usaha nasabah, kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang.

### **3.1.5 Produk Perusahaan**

Jelas setiap perusahaan memiliki produk-produk yang akan dijual pada pelanggan atau nasabah, dengan banyaknya produk akan menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut. Berikut ini beberapa produk dari Bank Syariah Indonesia, yaitu:

#### 1. BSI Tabungan Valas

Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah* Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan Bank.



## 2. BSI Tabungan Haji Indonesia

Tabungan perencanaan haji dan Umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah* dan *Mudharabah*. Tabungan ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas *E-Channel* apabila telah terdaftar di Siskohat (mendapat porsi).

## 3. BSI Tabungan *Easy* Mudharabah

Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

## 4. BSI Tabungan Pendidikan

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan pendidikan dengan sistem *autodebet* dan mendapat perlindungan asuransi.

## 5. BSI Tabungan Bisnis

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* dalam mata uang rupiah yang dapat memudahkan transaksi segmen wiraswasta dgn limit transaksi harian yang lebih besar dan fitur free biaya RTGS, transfer SKN & setoran kliring masuk melalui *Teller* dan *Net Banking*.

## 6. BSI TabunganKu

Tabungan dengan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-

bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7. BSI Tabungan Pensiun

Tabungan dengan pilihan akad *Wadiah* Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah diperuntukan bagi nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

8. BSI Tabungan Efek Syariah

Tabungan Efek Syariah dengan akad Mudharabah Muthlaqah merupakan Rekening Dana Nasabah (RDN) yang diperuntukan untuk nasabah perorangan untuk penyelesaian transaksi efek di Pasar Modal.

9. BSI Tabungan *Smart*

*Basic Saving Account* dengan akad *Wadiah* Yad Dhamanah merupakan literasi dari OJK dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

10. BSI Tabungan Prima

Produk tabungan yang diperuntukan bagi segmen nasabah *high networth individuals* berakad Mudharabah dan *Wadiah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan.

11. BSI Tapenas Kolektif

Tabungan perencanaan jangka pendek maupun jangka panjang untuk karyawan atau tenaga kontrak pada suatu institusi berdasarkan suatu Perjanjian Kerjasama.

#### 12. BSI Tabungan *Payroll*

Tabungan Khusus merupakan produk turunan dari Tab *Wadiah/Mudharabah* Reguler yang dikhususkan untuk Nasabah *Payroll* dan Nasabah Migran.

#### 13. BSI Tabungan Mahasiswa

Tabungan dengan akad *Wadiah* dari para mahasiswa Perguruan Tinggi Negeri/Perguruan Tinggi Swasta (PTN/PTS) atau pegawai/anggota Perusahaan/Lembaga/Assosiasi/Organisasi Profesi yang bekerja sama dengan bank.

#### 14. Tabungan Junior

Tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### 15. BSI Tabungan Simpanan Pelajar

Tabungan dengan akad *Wadiah* Yad Dhamanah untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank syariah di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### 16. BSI Tabungan *Easy Wadiah*

100% *Easy*, 100% Kebaikan. Dengan keunggulan produk yaitu: Bebas biaya administrasi bulanan, gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri, bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA, kemudahan

transaksi dengan *Mobile Banking & Net Banking*, kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA, dan dapat dibuka melalui pembukaan rekening online.

#### 17. BSI Tabungan Rencana

Tabungan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang diperuntukan bagi segmen perorangan dalam merencanakan keuangannya dengan sistem *autodebet* dan gratis perlindungan asuransi.

#### 18. Rekening *Autosave* Dan Qurban

Fitur tabungan Bank Syariah Indonesia yang memudahkan nasabah yang ingin menabung dana Qurban secara otomatis via *BSI Mobile*. Dilengkapi juga dengan fitur pembelian hewan Qurban melalui penyelenggaraan Qurban yang merupakan rekanan Bank.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Data adalah sebagai keterangan atau bukti suatu kenyataan yang masih mentah, yang masih berdiri sendiri, belum diorganisasikan dan belum diolah atau kumpulan informasi yang diperoleh dari suatu pengamatan yang berupa sekumpulan fakta dari sebuah kejadian.

Data yang diperoleh berupa data tentang deskripsi umum PT Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung, Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *Customer Service* (CS) pada nasabah reguler dan prioritas dan keunggulan atau keuntungan sebagai nasabah reguler dan prioritas untuk produk

Tabungan *Easy Wadiah* di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung.

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dari responden. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara dengan karyawan, satu orang *Customer Service* (CS) dan satu orang Marketing.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan buku, artikel, buku-buku sebagai teori, dan lain-lain. Data sekunder dari penelitian ini adalah data dari BSI KC Tasikmalaya Masjid Agung, berupa buku-buku pendukung dan internet yang berkaitan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), *Customer Service* (CS), Nasabah prioritas dan reguler.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data sendiri merupakan suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan, untuk mempermudah dalam pengumpulan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subyek atau objek penelitian. Maka dari itu penulis menggunakan teknik studi kepustakaan dan studi lapangan, yaitu berikut ini:

## 1. Studi Kepustakaan

Selain studi lapangan, penulis menggunakan Teknik Studi Kepustakaan untuk pengumpulan data dengan cara membaca dan mempelajari berbagai sumber bacaan.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan ini merupakan teknik yang dilakukan dengan terjun langsung ke tempat penelitian dilakukan. Dengan cara sebagai berikut:

### a. *Participant Observer*

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan dengan disertai pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Dalam hal ini dilakukan metode observasi secara langsung tepatnya melalui pihak *Customer Service* (CS) di PT Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung

### b. *In Depth Interview*

Merupakan kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara bertanya langsung pada orang yang bersangkutan. Metode ini terdapat 2 metode, yaitu terstruktur dan tidak terstruktur. Penulis beberapa kali melakukan wawancara pada karyawan Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung khususnya bagian marketing dan *Customer Service* (CS) untuk mendapatkan beberapa data yang dibutuhkan untuk penelitian ini.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data ini terbagi menjadi beberapa proses, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104) pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *observasi, interview, kuesioner, dokumentasi*.

#### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2020:325) reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan, dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Dalam hal ini penulis berdiskusi dengan melakukan wawancara dengan pembimbing magang lapangan.

#### 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2020:325) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, dan sejenisnya.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut sugiyono (2020: 329) kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang setelah diteliti menjadi jelas. Setelah data disajikan maka data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Operasional Prosedur (SOP) pelayanan *Customer Service* (CS) Produk Tabungan *Easy Wadiah* pada Nasabah Reguler dan Prioritas di Bank Syariah Indonesia KC Tasikmalaya Masjid Agung.