

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR AREA PADANG

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang

Saat ini dunia perbankan tidak hanya didominasi oleh perbankan konvensional saja, tetapi sudah banyak yang berkonsep syariah pun mulai menjamur di Indonesia. Awal berdirinya Bank Syariah di Indonesia adalah pada tanggal 1 November 1991, dimana saat itu ditandatangani akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI). Selain Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri juga merupakan salah satu bank yang berkonsep syariah.

Kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSM) yang dimiliki yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSM berusaha keluar dari situasi tersebut dengan mengupayakan merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) 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 juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSM.

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 dikelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas berlakunya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberikan peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim penggabungan perbankan syariah memandang bahwa pembentukan 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 system dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSM berubah dari Bank Konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri.¹

Bank Syariah Mandiri telah tersebar disetiap kota dan wilayah, serta tidak hanya itu mesin ATM yang telah memenuhi kebutuhan nasabah yang menginginkan kemudahan dan cepat dalam transaksi pengambilan dana. Kota Padang telah hadir kantor cabang Bank Syariah Mandiri yang berlokasi di jalan Belakang Olo Kampung Jao Padang Barat yang dilengkapi dua mesin ATM berdiri pada tahun 2000 yang dulunya lokasi tersebut merupakan gudang alat dan obat kesehatan yang hancur dikarnakan gempa, pihak BSM sepakat untuk membangun kantor cabang dilokasi tersebut.²

¹Syariah Mandiri, sejarah bank syariah mandiri, www.Syariahmandiri.co.id pada hari minggu 08 april 2018 pukul 19:10 wib

² Buku Pedoman Bank Syariah Mandiri Area Padang

PT Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealism usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

1. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi dari Bank Syariah mandiri adalah “ **Menjadi bank syariah Mandiri terdepan dan modern** “

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industry perbankan syariah diindonesia pada segmen consumer, micro, SME, commercial,dan corporate.

Bank Syariah Mordern: Menjadi bank syariah dengan system layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2.Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry 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.

B. Shared Value ETHIC Bank Syariah Mandiri

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi BSM, Insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insane-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM Shared Values.

BSM Shared Values adalah ETHIC (*Excellent, Teamwork, Humanity, Integrity, Costumer focus*) :

1. **Excellent** : Bekerja keras, cerdas, tuntas dengan sepenuh hati untuk memberikan hasil terbaik
2. **Teamwork** : Aktif, bersinergi untuk sukses bersama
3. **Humanity** : Peduli, ikhlas, member maslahat dan mengalirkan berkah bagi negeri
4. **Integrity** : Jujur, taat, amanah dan bertanggung jawab
5. **Customer focus**: Berorientasi kepada kepuasan pelanggan yang berkesinambungan dan saling menguntungkan.³

C. Produk-produk Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang

Untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah yang beragam, Bank Syariah Mandiri merancang dan mengembangkan aneka produk dan layanan yang beragam. Seluruh produk dan layanan tersebut berbasis bagi hasil dan transaksi rill dalam rangka keadilan, kebaikan dan tolong menolong demi terciptanya

³ Profil Bank Syariah Mandiri

kemaslahatan seluruh lapisan masyarakat (rahmatan lil 'alamin). Diantara produk-produk Bank Syariah Mandiri terdiri dari produk pendanaan, produk investasi, produk pembiayaan dan produk jasa.⁴

1. Produk Pendanaan

a. Tabungan BSM

Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

b. BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

c. BSM Tabungan Mabruur Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah khusus untuk usia dibawah 17 tahun yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

d. BSM Tabungan Investasi Cendikia

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

⁴Jeffan Randi Sukma, Customer Service Bank Syariah Mandiri, di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang, *Wawancara langsung*, 08 Maret 2018.

e. BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan berdasarkan syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

f. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati berdasarkan syariah dengan akad *wadi'ah*.

g. BSM Tabungan Kurban

Media menyimpan dana dalam bentuk tabungan di bank yang diperuntukkan bagi masyarakat untuk merencanakan investasi Qurban yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

h. Tabunganku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

i. BSM Tabungan Dolla

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

j. BSM Deposit

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*

k. BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.

l. BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

m. BSM Giro Euro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamanah*.

2. Produk Investasi

a. Reksadana syariah

Wadah untuk menyimpan dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam portofolio efek oleh manajer investasi.⁵

b. Bancassurance Syariah

Kerjasama produk rekanan asuransi (AXA) yang dibuat dan di desain berdasarkan kebutuhan dan permintaan bank.

⁵ <https://www.SyariahMandiri.co.id/consumer-banking/investasi/reksadana> , diakses pada hari minggu 08 april 2018, pukul 20:51 wib

3. Produk Pembiayaan

a. BSM Oto

Adalah pembiayaan yang diberikan kepada nasabah untuk memiliki pemilihan kendaraan roda empat baik baru maupun bekas yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan system *murabahah*

b. BSM Griya

Adalah pembiayaan yang di berikan kepada nasabah untuk memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memiliki rumah idaman sesuai dengan prinsip syariah.

c. BSM Gadai Emas

Adalah penyerahan barang/harta dari nasabah kepada pihak bank sebagai jaminan sebagian atau seluruh hutang.⁶

d. BSM Cicil Emas

Pembiayaan BSM Cicil Emas adalah fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri untuk pembiayaan kepemilikan emas berupa emas batangan dengan jangka waktu 1 sampai 5 tahun dengan cara mencicil.⁷

e. BSM Dana Berputar

Adalah pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja sementara dan bukan untuk *permanent working capital*. Bersifat *selliquidating* seiring dengan menurunnya aktifitas bisnis pada periode terkait.

Diperuntukkan untuk individu/perorangan dan perusahaan/badan hukum.

⁶BSM, Gadai emas, <https://www.Syariahmandiri.co.id/consumer-banking/emas/bsm-gadai-emas>, diakses pada hari minggu 08 April 2018, pukul 20:53wib

⁷BSM, Cicil emas, <https://www.Syarriahmandiri.co.id//consumer-banking/emas/bsm-cicil-emas>, diakses pada hari senin 09 April 2018, pukul 19:20wib

f. Pembiayaan Kepada Pensiunan

Merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen termasuk pembiayaan multiguna kepada para pensiun, dengan pembayaran angsuran dilakukan melalui pemotongan uang pensiunan langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiunan bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

g. Pembiayaan warung mikro (usaha kecil)

Merupakan usaha produktif milik keluarga atau perorangan Warga Negara Indonesia dan memiliki hasil penjualan paling banyak Rp.200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) per tahun.

4. Produk Jasa

a. Transfer

Sarana pemindahan dana dari satu rekening ke rekening lainnya, baik satu bank atau berbeda bank dengan biaya sesuai dengan ketentuan BSM.

b. *Real time Gross Settlement* (RGTS)

Fasilitas transfer dana secara elektronik ke dalam atau luar kota dalam waktu yang cepat, dalam hitungan menit dana yang ditransferkan akan sampai di bank tujuan dengan batas transfer dana diatas Rp.100.000.000,00 (seratus juta rupiah)

c. Klirin

Cara perhitungan utang piutang dalam bentuk surat-surat dagang dan surat-surat berharga lainnya dari suatu bank terhadap bank lainnya dengan

maksud agar penyelesaiannya dapat terselenggara dengan mudah dan aman serta untuk memperluas lalu lintas pembayaran giral.

Jadwal Kliring :

Senin-Jumat : Kliring 1 pukul 10.30-14.30

Kliring 11 pukul 13.00-14.00

d. BSM Card

BSM Card adalah kartu yang diterbitkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Di samping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bias mendapatkan *discount* di ratusan *merchant* di seluruh Indonesia yang telah bekerjasama dengan BSM.

e. BSM Call 14040

Layanan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021 2953 4040 yang dapat digunakan oleh nasabah untuk mendapatkan layanan informasi produk, jasa, cek saldo, mutasi rekening, kurs, menyampaikan keluhan dan informasi lainnya.

f. BSM Net Bankin

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet ke alamat <http://www.bsmnet.syariahamandiri.co.id>

g. BSM Mobile Banking

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking* (handphone) dengan menggunakan koneksi jaringan data Telkom yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, cek transaksi mutasi, transfer antar

rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transaksi SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM *Mobile Banking* memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal sholat serta kalimat inspiratif.

h. BSM Nontifikasi

Layanan untuk memberikan informasi segera dari setiap mutasi transaksi nasabah sesuai dengan jenis transaksi yang didaftarkan oleh nasabah yang dikikrimkam melalui SMS atau Email.

i. BSM Priority

Model layanan ritel (perorangan) untuk segmen pasar menengah atas atau kaya, yang mempunyai pendapatan dana di Bank Syariah Mandiri minimal Rp.500.000.000,00. Setiap nasabah akan dilayani secara khusus oleh Priority Banking Officer (PBO), baik layanan financial maupun non financial.

j. BSM ATM

Layanan perbankan berupa mesin anjungan tunai mandiri yang dimiliki oleh BSM dimana dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi tunai maupun non tunai. BSM ATM juga dapat digunakan untuk nasabah dari bank anggota bersama, Prima dan Bancard.⁸

D. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang

Struktur organisasi merupakan suatu susunan dan posisi yang ada pada suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang

⁸Brosur bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang

diharapkan dan diinginkan, struktur organisasi menggambarkan tanggung jawab pada masing-masing bagian, sehingga tugas yang diberikan pemimpin dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan dan diharapkan, jadi struktur organisasi sangatlah penting perusahaan yang salah satunya perusahaan perbankan. Dengan adanya struktur organisasi maka pihak yang terlibat didalamnya mengetahui sebagai apa kegiatan yang mereka akan jalankan diperusahaan.⁹

1. Sistem Operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Area Padang

a. Kepala Cabang (*Branch Manager*)

Tugas dan tanggung jawab :

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya cabang pembantu agar dapat mendukung kelancaran operasional bank.
- 2) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank pembiayaan , daana, maupun jasa.
- 3) Memastikan realisasi target operasional cabang serta menetapkan upaya-upaya pencapaiannya.
- 4) Melakukan kegiatan penghimpunan dana, pemasaran, pembiayaan, pemasaran jasa-jasa dan mencapai target yang telah di tetapkan.
- 5) Melakukan *review* terhadap ketajaman dan kedalaman analisis pembiayaan gunaantisipasi resiko.
- 6) Mengimplementasikan *corporate culture* Bank Syariah Mandiri kepada seluruh cabang.

⁹BSM, Struktur Organisasi, <https://www.Syariahamandiri.co.id/tentang-kami/struktur-organisasi>, diakses pada hari senin 09 April 2018, pukul 20:30wib

b. Manajer Marketing (*Marketing Manajer*)

Tugas dari *marketing manajer* :

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- 2) Membuat rencana kerja (RKSP) tahunan bidang pemasaran agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- 3) *Review* persyarat/syarat dalam surat penegasan persetujuan pembiayaan (SP3) telah sesuai dengan yang diputuskan komite pembiayaan cabang.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan cabang.

c. Manajer Operasional (*Service Manajer*)

Tugas dari *service manager* :

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya bidang operasi agar dapat mendukung kelancaran operasional cabang.
- 2) Membuat rencana dan sasaran kerja tahunan cabang di bidang operasional.
- 3) berdasarkan surat penegasan persetujuan pembiayaan (SP3) dan akad pembiayaan..
- 4) Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala cabang

d. Pengawasan Keputusan Pegawai

Kebijakan atau Peraturan :

- 1) Memastikan kebijakan interen, prosedur operasional atau peraturan lainnya yang telah tersedia.
- 2) Memastikan bahwa kebijakan atau ketentuan telah di sosialisasikan.

e. *Lending* atau PMS (Pelaksana *Marketing Support*)

Tugasnya terdiri dari :

- 1) Menyalurkan dana pihak ketiga kepada nasabah (PNS dan Swasta atau Koperasi) yang membutuhkan pembiayaan (untuk dikelola nasabah tersebut).
- 2) Memonitor pelaksanaan angsuran nasabah setiap bulannya.
- 3) Menjaga kualitas pembiayaan dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan *service* terhadap nasabah.
- 4) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.

f. Analisis Warung Mikro (*Mikro financing analyst*)

Tugasnya terdiri dari :

- 1) Menganalisa layak atau tidaknya calon nasabah yang diberikan pembiayaan
- 2) *Memfollow-up* nasabah
- 3) Menjaga hubungan baik dengan nasabah

g. PMM (Pelaksana Marketing Mikro)

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Menacari nasabah yang membutuhkan pembiayaan mikro.
- 2) Ikut serta *memfollow-up* nasabah.

h. Back Office

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Mempersiapkan dokumen pembiayaan yang telah diputuskan.

- 2) Membantu untuk pengecekan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas di cairkan berdasarkan syarat yang telah disepakati.
- 3) *Monitoring* ketertiban pelaksanaan pembayaran kewajiban nasabah (angsuran atau bagi hasil).
- 4) Melaksanakan administrasi jaminan pembiayaan.
- 5) *Monitoring* kewajiban nasabah yang telah jatuh tempo (menunggak) untuk diinformasikan kepada manajer operasional dan diteruskan kepada marketing manager untuk ditindak lanjuti.
- 6) Melaksanakan pengelolaan *filling* dokumen pembiayaan (legalitas dokumen) secara aman dan tertib.
- 7) Melakukan *monitoring* atau kualitas aktiva produktif dan menginformasikan hasilnya kepada manajer operasional.
- 8) Mengusulkan perbaikan pedoman, ketentuan *monitoring* atau pengawalan pembiayaan.
- 9) Pelayanan transfer, *inkaso* dan *kliring* secara cepat dan benar untuk kepuasan nasabah dan investor.
- 10) Menatausahakan absensi harian pegawai (pagi dan sore), cuti tahunan pegawai dan pemberian pinjaman pegawai.
- 11) Mensosialisasikan peraturan perusahaan dan ketentuan-ketentuan dibidang ketenagakerjaan seluruh pegawai cabang.
- 12) Membuat analisa kebutuhan pegawai seluruh unit kerja dikaikan dengan kondisi usaha telah dibuat secara akurat.

- 13) Memeriksa hasil departemental *proof* (*proofing* antar bagian).
- 14) Mencetak mutasi harian dari setiap bagian dan melaksanakan pemeriksaan atas kebenaran transaksi harian cabang.
- 15) Memeriksa kembali seluruh tiket biaya dan memastikan bahwa tiket tersebut telah disetujui oleh pejabat yang berwenang.

i. Teller

Tugasnya terdiri dari :

- 1) Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dari SOP yang telah ditetapkan.
- 2) Mengambil *box teller* dan Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) setiap pagi hari (dari *kluis* atau *khasanah*) dan menyimpan kembali ke *khasanah* pada sore hari setelah kegiatan operasional *teller* selesai.
- 3) Menghitung persediaan uang yang ada pada awal dan akhir hari,
- 4) Melayani penyatoran dan penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat sesuai dengan wewenangnya.
- 5) Membuka (*posting*) mutasi kas secara benar melalui terminalnya.
- 6) Memastikan kesesuaian jumlah penyator atau penarikan nasabah antara jumlah menurut huruf dan jumlah menurut angka, dan jumlah uang tunai atau wakaf setoran serta data yang direkam dalam computer cabang.
- 7) Memastikan kesesuaian tanda tangan nasabah pada bukti penarikan dengan Contoh Tanda Tangan (CTT) nasabah.
- 8) Menjaga keamanan dan keserasian CTT nasabah.

- 9) Menyotir dan mempersiapkan bundelan uang tunai yang akan dilabel (diikat dengan kertas vignette BSM).
- 10) Menghitung saldo kas akhir hari dan mencocokkan dengan jumlah fisik saldo uang tunai yang ada dalam *boxnya* sendiri.
- 11) Melaksanakan *sing-in* dan *sing-off* secara tertib dipagi hari dan setiap akan mengakhiri pekerjaan pada terminal (*work stasiun*).
- 12) Membuat laporan penutup asuransi *cash in transit* (CIT) dan *cash in safe* (CIF)

j. *Costumer service*

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Memberikan penjelasan kepada nasabah atau calon nasabah atau calon investor mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri, syarat-syarat dan tata cara prosedurnya.
- 2) Melayani pembukaan dan penutupan rekening giro, tabungan dan deposito sesuai dengan permohonan investor atau peraturan BI.
- 3) Meneruskan permohonan nasabah kepada Customer Service.
- 4) Melayani permintaan buku cek atau bilyet giro, referensi bank atau surat keterangan bank dan sebagainya.
- 5) Melayani permintaan nasabah untuk pemblokiran (*stop payment*), informasi saldo, laporan kehilangan, mutasi rekening, standing order, atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.
- 6) Input data *customer facility*.

- 7) Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang ditentukan BSM.
- 8) Melaksanakan pemasaran dan promosi produk dan jasa BSM.
- 9) Melakukan pengamanan, pemeliharaan dan pengelolaan surat-surat berharga dengan baik sesuai dengan ketentuan.
- 10) Memberikan pelayanan rekening.
- 11) Mengajukan nasabah atau calon nasabah potensial untuk memanfaatkan fasilitas perbankan langsung atau elektronik (*ATM, Phone Banking, dan Internet Banking*).
- 12) Mengadminitrasikan, mengcode, menginput data buku cek dan bilyet giro.
- 13) Menerima dan membantu menyelesaikan keluhan nasabah.
- 14) Melaksanakan tugas-tugas administrasi *customer service*.

k. *Office Boy*

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Memberikan pelayanan konsumsi karyawan.
- 2) Menjaga kebersihan dan keamanan ruang kerja dan gudang pada kantor, peralatan dan barang-barang konsumsi.
- 3) Melaksanakan tugas ekspedisi koresponden kantor.
- 4) Membantu tugas kegiatan operasional harian kantor.
- 5) Membantu setiap unit kerja khususnya unit kerja yang ditempati seperti tugas foto copy, pencairan file, data, barang, pembelian barang dan tugas lainnya.

l. *Security*

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Menjaga keamanan kantor dan fasilitas kantor
- 2) Menyambut nasabah yang datang ke kantor.

m. *Driver*

Tugasnya terdiri dari:

- 1) Antar dan jemput karyawan maupun nasabah dalam kegiatan operasional.
- 2) Menjaga inventaris kantor berupa kendaraan roda empat.



UIN IMAM BONJOL
PADANG