

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

KANTOR CABANG BUKITTINGGI

A. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi.

Lahirnya UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pada bulan November 1998 telah memberi peluang yang sangat baik bagi tumbuhnya bank-bank syariah di Indonesia. Undang-undang tersebut memungkinkan bank beroperasi sepenuhnya secara syariah atau dengan membuka cabang khusus syariah.

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* sistem).

Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi salah satu bank syariah yang beroperasi di Indonesia, bank ini telah beroperasi sejak tahun 2003 sampai sekarang. Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Selain meningkatkan pengetahuan berekonomi masyarakat, Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi juga meningkatkan pengetahuan spiritual masyarakat dengan menjadi promotor dalam mengadakan acara-acara keagamaan. Bank Syariah Mandiri

Bukittinggi juga bekerjasama dengan SMA di Bukittinggi agar para guru memberi tugas rumah untuk mempelajari tentang perbankan syariah.

Seiring berjalannya waktu, Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi terus mengalami perkembangan dan kemajuan, baik itu dari segi produk-produk yang ditawarkan kepada masyarakat, fasilitas penunjang kegiatan operasional maupun sumber daya manusia yang memadai dan berkompeten dibidangnya.

B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi.

1. Visi

Bank Syariah Terdepan, Moderen dan Menentramkan.

2. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang 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.¹

¹ Panduan Bank Syariah Mandiri, 2018

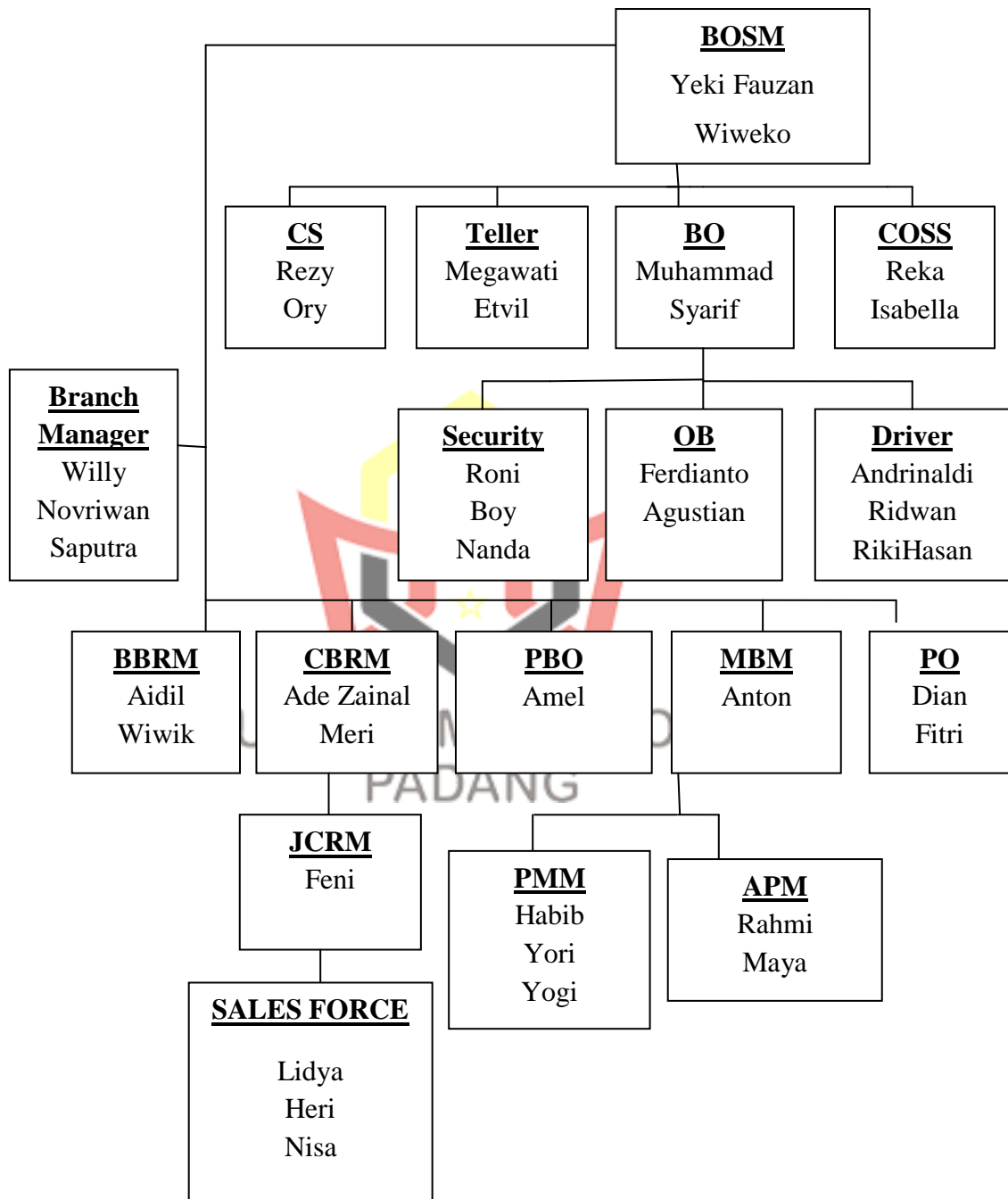
C. Struktur Organisasi pada Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Bukittinggi

Bank Syariah memiliki struktur organisasi yang sama dengan bank konvensional, tetapi unsur yang membedakan antara bank syariah dengan bank konvensional adalah adanya keharusan dewan pengawas syariah yang bertugas mengawasi operasional bank dan produk produknya agar sesuai dengan garis-garis syariah.

Struktur organisasi merupakan susunan atau komponen berbagai bidang dan posisi dalam sebuah organisasi, di dalam struktur organisasi terdapat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan-kegiatan berbeda yang telah terkoordinasikan. Struktur organisasi dapat menggambarkan secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan yang satu dengan yang lainnya.

Tujuan dari struktur organisasi adalah agar setiap karyawan mempunyai tanggung jawab dan bisa memudahkan karyawan dalam penyelesaian suatu tugas yang telah diamanakan kepadanya. Struktur organisasi juga sangat penting pada sebuah perusahaan agar tujuan dari perusahaan dapat tercapai dengan baik, karena staf dan karyaan dapat melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan yang telah ditetapkan, dan tidak menyebabkan kekeliruan dalam melaksanakan pekerjaannya.

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi



Keterangan :

1. *Branch Manager* (Kepala Cabang)

- a. Bertanggung jawab atas operasional sesuai dengan kebijakan.
- b. Memastikan terkondisinya proses seluruh program.
- c. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan SOP yang telah ditetapkan.
- d. Memastikan tercapainya target *profit* yang telah ditetapkan kantor pusat.
- e. Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja cabang.
- f. Melakukan pembinaan karyawan cabang untuk meningkatkan integritas, kemampuan dan kompetensi bawahan.
- g. Menjamin kerapian dan keamanan dari dokumentasi yang ada dibawah tanggung jawab kepala cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- h. Menindak lanjuti hasil audit intern atau eksternal.²

2. *Branch Operation Service Manager* (BOSM)

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dari SOP yang telah ditetapkan.
- c. Mamastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Branch Office*.
- d. Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.

² SOP *Branch Manager*, 2018

- e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - f. Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 - g. Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan.
 - h. Mengelola sarana dan prasarana *Branch Office*.
 - i. Memastikan implementasi KYC dengan baik.
 - j. Memastikan implementasi peraturan perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenaga kerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*.
 - k. Memberikan persetujuan atau penolakan atas transaksi bank sesuai dengan kewenangannya.
 - l. Mengesahkan bilyet deposito dan buku tabungan.³
3. *Business Banking Relationship Manager (BBRM)*
- a. Bertanggung jawab akan pencapaian target penjualan.
 - b. Meningkatkan *achiment* melalui produk-produk *funding*.
 - c. Mampu menangani nasabah dengan baik.
 - d. Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
 - e. Menjalankan aktifitas penjualan sesuai dengan SOP yang berlaku.
 - f. Menawarkan produk dan jasa, memerlukan kemampuan memahami bisnis nasabah sesuai skalanya agar dapat memberikan saran bisnis yang bermanfaat bagi bisnis nasabah.⁴

³ SOP *Branch Operation Service Manager*, 2018

4. *Customer Banking Relationship Manager (CBRM)*

- a. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen.
- b. Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar.
- c. Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti *developer* perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- d. Mengusulkan kegiatan promosi melalui *gathering* dan pameran bersama Bank Indonesia, Asosiasi-asosiasi, Jamsostek, dan pihak ketiga lainnya yang terkait.
- e. Membuat rancangan kerja dengan kepala cabang.
- f. Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSM sesuai standar yang telah ditetapkan.
- g. Memastikan tersedianya data laporan.
- h. Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen affluent & high networth*.
- i. Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- j. Menerima nasabah griya, pensiun dan impian (*walk in* dan *non walk in*).

⁴ SOP *Business Banking Relationship Manager*, 2018

- k. Melakukan kerja sama dengan instansi, *developer*/lembaga keuangan bukan bank, travel umroh, *dealer*, toko emas/*supplier* emas dan memonitor realisasi perjanjian kerjasama.
 - l. Melakukan permintaan informasi debitur individual (IDI) BI.
 - m. Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC.
 - n. Melakukan verifikasi *income*, keaslian SK pensiun ke instansi pembayaran manfaat.
 - o. Membuat nota Analisa Kelayakan *Developer* dan LKBB.
 - p. Membuat Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan (SP3).
 - q. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.
 - r. *Initial Data Entry* dan *Detail Data Entry*.
 - s. Melakukan penangihan (*collection*)⁵
5. *Personal Banking Officer* (PBO)
- a. Menjual produk tabungan yang ada pada BSM baik kepada nasabah reguler maupun prioritas.
 - b. Menjual produk simpanan jangka panjang.
 - c. Mengelola hubungan baik dengan nasabah agar nasabah menjadi loyal.
 - d. Memenuhi kebutuhan nasabah yang terkait dengan produk perbankan.⁶

⁵ SOP *Customer Banking Relationship Manager*, 2018

⁶ SOP *Personal Banking Officer*, 2018

6. *Pawning Officer* (PO)

- a. Memastikan pencairan target bisnis gadai emas Bank Syariah Mandiri yang telah ditetapkan meliputi pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik *kuantitatif* maupun *kualitatif*, memastikan akurasi penaksiran barang jaminan, mengidentifikasi dan memitigasi *fraud* dan potensi resiko lainnya/pemalsuan emas yang dapat merugikan bank.
- b. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktifitas gadai.
- c. Memastikan pelaksanaan standar layanan nasabah bisnis gadai emas.
- d. Memastikan ketepatan waktu dan akurasi pelaporan bisnis gadai emas (*intern dan eksternal*).
- e. Memastikan kelengkapan, kerapian dan keamanan dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- f. Memastikan tindak lanjut hasil audit *intern* atau *eksternl*.
- g. Memastikan tindak lanjut persetujuan atau penolakan pembiayaan gadai yang diajukan di atas limit kewenangannya.
- h. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bisnis gadai emas bermasalah.
- i. Meningkatkan hubungan bisnis antara bank dengan nasabah dan upaya promosi lainnya sesuai dengan target yang ditetapkan.
- j. Melakukan referral produk *consumer* lainnya kepada nasabah bisnis gadai emas.
- k. Menerima nasabah, mengumpulkan dan melakukan verifikasi dokumen sesuai dengan RAC.

- l. Melakukan verifikasi *income* nasabah bisnis gadai emas.
 - m. Melakukan permintaan IDI BI dan penyusunan nota notaris.
 - n. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.
 - o. Melakukan *filling* dokumen pembiayaan.
 - p. Melakukan konfirmasi harga emas.
 - q. Melakukan BI *Checking*.⁷
7. *Manajer Bisnis Mikro (MBM)*
- a. Menyalurkan pembiayaan mikro kepada pengusaha UMKM didalam wilayah target.
 - b. Mensupervisi target PMM.⁸
8. *Junior Consumer Banking Relationship Manager (JCBRM)*
- a. Membuka pasar mencari nasabah dana dan nasabah kredit.
 - b. Melakukan penagihan nasabah setiap bulan.
 - c. Merekapitulasi pencapaian target dana dan target nasabah kredit.
 - d. Memberikan ide-ide pemasaran terbaru setiap awal bulan.⁹
9. *Sales Force (SF)*
- a. Membuat daftar pelanggan prospek sesuai dengan segmentasi yang diinginkan bank.
 - b. Melakukan proses penjualan sesuai target.
 - c. Melakukan proses penjualan mulai dari awal pengenalan, negosiasi, sampai dengan pembuatan kontrak dengan nasabah.
 - d. Memberikan ide-ide terbaru disetiap awal bulan.¹⁰

⁷ SOP *Pawning Staff*, 2018

⁸ SOP *Manajer Bisnis Mikro*, 2018

⁹ SOP *Junior Consumer Banking Relationship Manager*, 2018

10. Pelaksana *Marketing* Mikro (PMM)

- a. Mencari nasabah yang membutuhkan pembiayaan mikro.
- b. Ikut serta memfollow-up nasabah.¹¹

11. *Customer Service* (CS)

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri beserta tata cara syarat-syarat maupun prosedurnya.
- b. Melayani pembukaan rekening giro dan tabungan sesuai dengan keinginan nasabah.
- c. Menerima permintaan cek dan bilyet giro
- d. Menerima permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran baik rekening giro maupun tabungan.
- e. Melayani investor yang membutuhkan informasi tentang saldo mutasi rekeningnya.
- f. Melayani nasabah atas pelaporan tabungan atau bilyet giro deposito yang hilang.
- g. Melayani nasabah yang menginginkan pindah ke cabang lain.
- h. Menyelenggarakan administrasi kartu-kartu yang di perlukan untuk pelayanan kepada nasabah dan investor.¹²

12. *Teller*.

- a. Melayani nasabah dalam setoran dan penarikan baik tunai, pindah buku, transfer dan lainnya.

¹⁰ SOP *Sales Force*, 2018

¹¹ SOP *Pelaksana Marketing Mikro*, 2018

¹² SOP *Customer Service*, 2018

- b. Bersama dengan manajer operasional membuka dan menutup khasanah atau brankas, menghitung uang yang akan disimpan dalam brankas dan mengambil atau menyimpan uang tunai dari dalam brankas.
 - c. Pada awal dan akhir hari mengambil atau menyimpan box teller dari atau ke dalam khasanah.
 - d. Bersama-sama manajer operasional menghitung uang persediaan yang ada dalam box teller.
 - e. Melayani penyetoran uang tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat.
 - f. Melayani penarikan uang tunai maupun non tunai.
 - g. Melaksanakan tugas lain yang ditunjuk atasan.¹³
13. *Security*.
- a. Menjaga keamanan kantor dan fasilitas kantor.
 - b. Menyambut nasabah yang datang ke kantor.¹⁴
14. *Office Boy (OB)*
- a. Menjaga kebersihan dan keamanan kerja, gudang kantor, peralatan dan barang-barang konsumsi.
 - b. Melaksanakan tugas ekspedisi korespondensi kantor.
 - c. Membantu tugas kegiatan operasional harian kantor.
 - d. Membantu pencarian file, data, barang, dan tugas lainnya.¹⁵

¹³ SOP *Teller*, 2018

¹⁴ SOP *Security*, 2018

¹⁵ SOP *Office Boy*, 2018

15. *Driver*.

- a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor.
- b. Merawat dan mengurus mobil agar tetap bersih dan siap pakai.
- c. Bersama petugas kantor dan satpam membawa uang setoran dari kantor cabang pembantu ke kantor cabang utama dan sebaliknya.¹⁶

16. Administrasi Pembiayaan Mikro

- a. Proyeksi arus kas keluar dan arus kas masuk.
- b. Input BI *Checking*, untuk mengetahui nasabah pernah mendapatkan fasilitas pinjaman di bank lain serta mengetahui fasilitas pinjaman tersebut bermasalah atau tidak.
- c. Melaporkan data-data angsuran nasabah yang menunggak ke pihak *marketing* setiap hari.
- d. Bertanggung jawab terhadap penyimpanan dokumen, serta pembuatan dan penyampaian pelaporan pembiayaan dengan benar dan tepat waktu.¹⁷

17. *Clearing dan Operation Service Staff*.

- a. Bertugas untuk tukar menukar warkat, cek, bilyet giro apabila ada transaksi kliring dari bank.
- b. Menindak lanjuti transaksi atau aktivitas yang telah dilakukan *front office* seperti penerusan transaksi kliring, permintaan kartu debit atau

¹⁶ SOP *Driver*, 2018

¹⁷ SOP Administrasi Pembiayaan Mikro, 2018

kredit, penerusan pengaduan nasabah, pembukaan transaksi kredit biaya dan pendapatan dan sebagainya.¹⁸

18. *Back office* (BO)

- a. Memastikan proses yang telah dilakukan *front office* telah sesuai dengan aplikasi nasabah dan telah dijalankan sesuai prosedur yang dijalankan bank.
- b. Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *leading direct sales*.
- c. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan.¹⁹

D. Produk yang terdapat di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bukittinggi.

Bank Syariah Mandiri dalam kegiatannya yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat.

1. Produk Penghimpunan Dana.

a. Tabungan BSM

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

b. BSM Tabungan Mabruur

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

¹⁸ SOP *Clearing dan Operation Service Staff*, 2018

¹⁹ SOP *Back Office*, 2018

c. BSM Tabungan Investasi Cendikia

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

d. BSM Tabungan Berencana

Adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

e. BSM Tabungan Simpatik

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

f. TabunganKu

Adalah 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.

g. BSM Deposito

Adalah investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthalaqah*.

h. BSM Giro

Adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *Wadiah Yad Dhamanah*.

i. BSM Tabungan Pensiunan.

Adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan BSM kepada para pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN)/ TNI/ Polri, BUMD/ BUMN atau pensiunan yang menerima manfaat pensiun bulanan.

2. Produk Penyaluran Dana

a. Mudharabah BSM

Adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

b. Musyarakah BSM

Adalah pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

c. Murabahah BSM

Adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

d. Pembiayaan Kepada Pensiunan

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

e. Pembiayaan Implan

Adalah pembiayaan *consumer* dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok). BSM implan dapat mengakomodir kebutuhan pembiayaan bagi para karyawan perusahaan, misalnya dalam hal perusahaan tersebut tidak memiliki koperasi karyawan, koperasi karyawan belum berpengalaman dalam kegiatan simpan pinjam, atau perusahaan dengan jumlah karyawan terbatas.

f. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan Untuk Para Anggotanya

Adalah penyaluran pembiayaan melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.

g. Pembiayaan BSM Griya

Adalah pemberian jangka pendek menengah atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (*consumer*), baik baru

maupun bekas di lingkungan *developer* maupun *non-developer* dengan sistem murabahah.

h. BSM Gadai Emas

Adalah merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif untuk memperoleh uang tunai dengan cepat.

i. Pembiayaan Umrah

Adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah.

j. BSM Oto

Adalah pembiayaan untuk pembelian kendaraan beroda empat baik bekas maupun baru dengan sistem murabahah.

k. Pembiayaan Warung Mikro

Adalah pembiayaan bersifat produktif kepada nasabah/calon nasabah perorangan/badan usaha dengan limit s.d Rp. 100 juta. Termasuk dalam segmen mikro adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna kepada nasabah perorangan dengan limit sampai dengan Rp. 50 juta yang disalurkan melalui Warung Mikro.

a). Golbertab (Multiguna)

Pembiayaan BSM yang ditujukan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan dengan *plafond* pembiayaan mulai dari Rp. 2.000.000 - Rp. 50.000.000.

1) Tunas

Plafond pembiayaan Rp.2.000.000 - Rp10.000.000.

Margin 36% (berdasarkan jenis produk) jangka waktu maksimal 36 bulan.

2) Madya

Plafond pembiayaan Rp.11.000.000 – Rp.50.000.000.

Margin 32% (berdasarkan jenis produk) jangka waktu maksimal 36 bulan.

3) Utama

Plafond pembiayaan Rp.51.000.000 – Rp.100.000.000.

Margin 28% (berdasarkan jenis produk) jangka waktu maksimal 48 bulan.

b). Non-Golbertab (Produktif)

Pembiayaan BSM yang ditujukan kepada seseorang dan badan usaha untuk memenuhi kebutuhan produktif dengan *plafond* pembiayaan mulai dari Rp.2.000.000 – Rp.100.000.000.

3. Produk Jasa

a. BSM Card

Adalah kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dalam mesin debit (EDC/ Electronic Data Capture).

b. *BSM Mobile Banking GPRS*

Adalah transaksi perbankan (non tunai) melalui *mobile phone* (*handphone*) berbasis GPRS.

c. *BSM Net Banking*

Adalah produk layanan perbankan berbasis teknologi internet yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

d. *Transfer Uang Tunai*

Adalah untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis anda diseluruh pelosok. Uang tetap dapat dikirim meskipun dilokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan cukup menggunakan *BSM Net banking* atau *BSM Mobile Banking GPRS*, anda dapat menikmati layanan transfer uang tunai kapan saja dan dimana saja.²⁰

²⁰ Brosur Bank Syariah Mandiri KC Bukittinggi, 2018