

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Mandiri

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis tersebut telah mengakibatkan perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut menyebabkan pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.¹³

Lahirnya Undang-Undang No. 10 Tahun 1988, tentang perubahan atas Undang-Undang 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 membuka cabang khusus syariah.¹⁴

PT. Susila Bakti (PT. Bank Susila Bakti) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi berupaya keluar dari krisis 1997-1998 dengan berbagai cara. Mulai dari langkah-langkah menuju merger sampai pada akhirnya memilih konversi menjadi bank syariah dengan suntikan modal dari pemilik.

¹³Eka Fitriani, *Customer Service II*, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru Harapan Raya. wawancara, ruangan lantai 1 pelayanan nasabah, 24/03/2017

¹⁴Nurnasrina, *Perbankan Syariah 1*, (Pekanbaru: Suska Press, 2012), cet. ke-1, h.43



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan terjadinya merger empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) ke dalam PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999, rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi bank syariah (dengan nama Bank Syariah Sakinah) diambil alih oleh PT. Bank Mandiri (Persero).

PT. Bank Mandiri (Persero) selaku pemilik baru mendukung sepenuhnya dan melanjutkan rencana perubahan PT. Bank Susila Bakti menjadi Bank Syariah, sejalan dengan keinginan PT. Bank Mandiri (Persero) untuk membentuk unit syariah. Langkah awal dengan merubah anggaran dasar tentang nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Sakinah berdasarkan Akta Notaris : Ny. Macharani M.S. SH, No. 29 pada tanggal 19 Mei 1999. Kemudian melalui Akta No.23 tanggal 8 September 1999 Notaris: Sutjipto, SH nama PT. Bank Syariah Sakinah Mandiri diubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 telah memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti. Selanjutnya dengan Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999 tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia telah menyetujui perubahan nama PT. Bank Susila Bakti menjadi PT. Bank Syariah Mandiri.

Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan hari pertama beroperasinya PT. Bank Syariah Mandiri. Kelahiran Bank Syariah Mandiri merupakan buah usaha bersama dari para perintis bank syariah di PT. Bank Susila Bakti dan Manajemen PT. Bank Mandiri yang memandang pentingnya kehadiran bank syariah dilingkungan PT. Bank Syariah Mandiri (Persero).

PT. Bank Syariah Mandiri hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan PT. Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Bank Syariah Mandiri sekarang sudah berkembang dengan pesatnya sehingga bisa dikatakan diseluruh provinsi ada jaringan kantor atau membuka kantor cabang. Adapun jumlah cabang sebanyak 190 kantor layanan, yang tersebar di 24 Provinsi di seluruh Indonesia, adapun jumlah ATM sebanyak 51 ATM Bank Syariah Mandiri, 2631 ATM Mandiri dan 4500 Bank Card. Dan karyawan yang berjumlah 2052 karyawan.¹⁵

Untuk Cabang Pekanbaru awal disahkan pada tanggal 21 September 2001, dan sampai saat ini cabang Pekanbaru telah mempunyai Kantor Cabang Pembantu yang beralokasi di Panam, Nangka dan Harapan Raya.

Khusus Bank Syariah Mandiri KCP Harapan Raya awal disahkannya pada tanggal 10 september 2004 yang terletak di Jl. H. Imam Munandar No.

¹⁵www.syariahmandiri.co.id

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

115 Harapan Raya Pekanbaru. Berdasarkan Keputusan BI dan BSM Pusat Tanggal 16 November PT. Bank Syariah Mandiri disahkan menjadi Kantor Cabang dan diresmikan Pada Tanggal 26 November 2010¹⁶.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi PT Bank Syariah Mandiri yaitu: “Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”. Misi Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
2. Mengutamakan penghimpunan dan konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal
5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.¹⁷

C. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri

Budaya kerja yang diterapkan di institusi syariah adalah “SIFAT” yang merupakan singkatan dari *Shiddiq, Istiqomah, Fathhanah Amanah, dan Tabligh*. Hal inilah yang diterapkan di Bank Syariah Mandiri.

Bank Syariah Mandiri sebagai bank yang beroperasi atas dasar prinsip syariah islam menetapkan budaya perusahaan yang mengacu kepada sikap

¹⁶ Dokumentasi, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru Harapan Raya.

¹⁷ www.syariahmandiri.co.id

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akhlakul karimah (budi pekerti yang mulia), sebagaimana terangkum dalam lima sikap dasar yang singkat dengan SIFAT yaitu

1. *Siddiq*, bersikap jujur teradap diri sendiri, orang lain dan Tuhan Yang MahaEsa
2. *Istiqomah*, bersikap teguh, sabar danbijaksana
3. *Fatanah*, profesional, disiplin, menaati peraturan, bekerja keras, dan inovatif
4. *Tabligh*, bersikap mendidik, membina dan memotivasi pihak lain (para pegawai dan mitra usaha untuk meningkatkan fungsi sebagaikhalifah.¹⁸

D. Bentuk-Bentuk Produk Bank Syariah Mandiri KCP HarapanRaya

Adapun produk-produk yang ada pada Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

1. ProdukPendanaan

a) Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di counter BSM atau melalui ATM.

b) Tabungan BSM Dollar

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

c) Tabungan Mabror BSM

¹⁸Ibid

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu masyarakat muslim dalam merencanakan ibadah haji & umrah, tabungan ini dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

d) Tabunganku BSM

Yaitu tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat

e) Tabungan SimpatikBSM

Simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

f) Tabungan BSM InvestaCendikia

Tabungan berjangka dalam valuta rupiah dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) yang dilengkapi perlindungan asuransi.

g) Tabungan Berencana

Simpanan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan

h) Tabungan Kurban BSM

Simpanan dalam mata uang rupiah yang bertujuan membantu nasabah dalam perencanaan dan pelaksanaan ibadah kurban dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

aqiqah. Dalam pelaksanaannya bekerja sama dengan badan amal qurban.

i) DepositoBSM

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

j) Deposito BSM Valas(USD)

Produk investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

k) GiroBSM

Sarana penyimpanan dana yang disediakan bagi nasabah dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha

l) Giro BSM Valas (USD)

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang amerika yang disediakan bagi nasabah perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.

m) Giro BSMEuro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.

n) Giro BSM SingaporeDollar

Sarana penyimpanan dan dalam mata uang Singapor yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan/badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yaddhamanah*.

2. Produk Pembiayaan

- a) Pembiayaan murabahah
- b) Pembiayaan musyarakah
- c) Pembiayaan mudharabah BSM
- d) Pembiayaan talangan haji BSM
- e) Istisna' BSM
- f) Ijarah BSM
- g) Pembiayaan dan pendidikan
- h) Gadai emas

3. Jasa – Jasa

- a) BSM *cardy* yaitu sarana untuk transaksi pada ATM syariah mandiri, ATM mandiri dan ATM bersama
- b) Sentra bayar BSM, Layanan BSM untuk membayar tagihan telkom, indosat-M3, satelindo, retelindo, IM3 dan PLN.
- c) BSM SMS *banking*, suatu produk layanan transaksi perbankan melalui fasilitas SMS.
- d) BSM *electronic payroll*, suatu pelayanan pembayaran gaji institusi dengan teknologi komputer.
- e) BSM L/C (*letter of credit*), suatu produk layanan L/C dari BSM, transaksi antarnegara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f) BSM SUHC (saudiumroh dan haji card), kartu prabayar dari al- Rajhi banking yang digunakan pada saat haji danumroh.
- g) BSM *intercity clearing*, suatu jasa penagihan warkat bank dari luar wilayah kliring dengancepat.
- h) BSM *real time gross setlemen* (RTGS), jasa transfer uang valuta rupiah antar bank secara realtime
- i) Transfer dalam kota (LLJ) BSM, jasa pemindahan dana antar bank dalam suatu wilayah kliringlokal
- j) Transfer valas BSM, jasa transfer dari bank ke nasabah BSM, dalam negeri maupun luarnegeri
- k) Pajak *on-line* BSM, layanan pembayaran pajak dengan cara mendebet rekening atau dengan cara pembayarantunai.
- l) Zakat *on-line* BSM, layanan pembayaran zakat dengan cara mendebet rekening atau dengan carapembayaran¹⁹

E. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Harapan Raya

Sebagaimana layaknya sebuah organisasi perusahaan, untuk menjalankan kegiatan harus digariskan dalam suatu tugas dan wewenang. Untuk menggambarkan tugas dan wewenang serta mengefektifkan kegiatan operasional diperlukan struktur organisasi, struktur organisasi dapat dibuat sesuai dengan manajemen perusahaan.

Dalam pembangunan dan pengelolaan suatu perusahaan diperlukan

¹⁹*Ibid*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

struktur organisasi yang baik dan personil yang memadai. Kedua aspek ini akan sangat menentukan keberhasilan perkembangan suatu perusahaan. Untuk memperoleh kelengkapan personil yang memadai, baik dalam jumlah maupun kualifikasi diperlukan adanya rencana pengadaan tenaga kerja yang berkualitas.

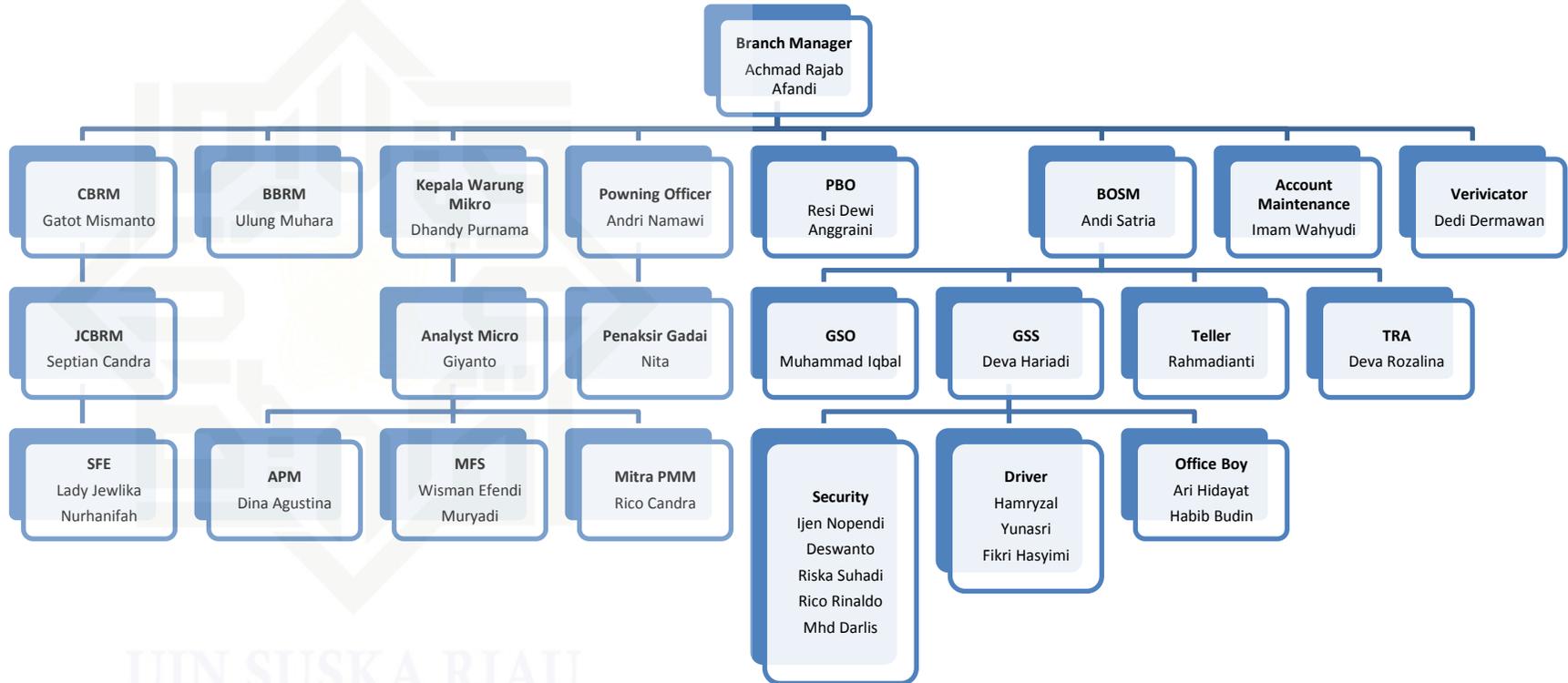
Dari bentuk struktur organisasi perusahaan, maka dapat diketahui bahwa perusahaan menggunakan struktur lini dan staff. Karena dalam menjalankan tugasnya terbagi dalam beberapa divisi yang masing-masingnya terdapat staf.

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri terdiri dari dewan komisaris, direksi, dewan pengawas syariah, divisi, unit kerja kantor pusat, staf khusus direksi dan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas. Direksi terdiri dari presiden direktur bidang pemasaran koperasi, direktur bidang kepatuhan dan manajemen resiko, direktur bidang treasury dan internasional, dan direktur bidang humas resource dan teknologi informasi.²⁰

Adapun gambaran skematis yang menunjukkan hubungan aktivitas, fungsi, wewenang, tugas dan tanggung jawab yang dibebankan untuk mencapai tujuan perusahaan, sebagai berikut:

²⁰Dokumentasi, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru Harapan Raya

GAMBAR I STRUKTUR ORGANISASI PT.BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG HARAPAN RAYA PEKANBARU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun tugas dan wewenang serta tanggung jawab pada struktur organisasi akan diuraikan secara ringkas sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

Branch manager bertanggung jawab sepenuhnya terhadap kegiatan operasional bank. Adapun tugas, wewenang serta tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a) Bertanggung jawab atas pelaksanaan operasional kantor cabang seperti: pengawasan, pengembangan usaha serta pendayagunaan semua organisasi cabang untuk mencapai tingkat usaha yang optimal, efektif dan efisien.
- b) Memastikan pencapaian target usaha cabang serta menetapkan upaya pengembangan kegiatan usaha.
- c) Mengkoordinir semua unit kerja, memberikan supervisi, motivasi serta dorongan bagi pegawai yang berada dibawahnya.
- d) Mengimplementasikan struktur organisasi, fungsi dan tugas setiap unit kerja cabang sesuai dengan pedoman serta visi dan misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru secara umum.
- e) Melakukan kegiatan pemupukan dana serta melakukan kegiatan pemasaran pembiayaan.⁹

Selain yang disebutkan di atas, masih banyak lagi tugas wewenang serta tanggung jawab yang harus dilaksanakan. *Branch manager* cabang bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan di kantor cabang.

⁹Dhandy Purnama, *Kepala waung mikro*, PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru Harapan Raya.wawancara, lantai 2 ruangan HRD, 12/20/2017

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. *Branch Operation & Service Manager*

Branch operation & service manager memastikan aktivitas operasional *branch office* terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target *branch office*.

Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional *branch office* dengan efisien dan efektif.
- b) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *branch office*.
- d) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- 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.¹⁰

¹⁰Arsip dan Dokumentasi PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pekanbaru Harapan Raya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wewenang Utama (*Authority Limit*)

- a) Memberikan persetujuan/penolakan atas transaksi bank sesuai dengan kewenangannya.
- b) Mengesahkan bilyet giro deposito dan buku tabungan.

Key Performance Indikator (KPI)

- a) Realisasi anggaran
- b) *Zero defect index*
- c) *Service quality index*
- d) Pemenuhan *service level agreement*

3. *Customer Service Representative*

Adapun tugas dan wewenang *customer service* antara lain :

- a) Secara Administratif : mempersiapkan berkas produk BSM berupa tabungan, giro, dan deposito. Berkas yang terkait produk-produk tersebut berupa formulir aplikasi masing-masing produk, KCTT (kartu contoh tanda tangan), lembar KYC (*Know Your Customer*).
- b) Vertifikasi data nasabah
- c) *Input* data nasabah
- d) Pemeliharaan data nasabah

4. *Teller*

Secara garis besar tugas dan wewenang *teller*, yaitu :persiapan *teller* pelayanan kepada nasabah yang mencakup :

- a) *Teller* menerima setoran (tunai, non tunai, warkat BSM dan warkat bank lain).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Melayani penarikan, *transfer* (pemindah bukuan, kliring, RTGS).
- c) Melayani jasa pembayaran/payment point (listrik, telepon, pajak, PLN).
- d) Tugas luar kantor seperti mengambil dan menyetor uang ke bank lain.
Tugas lain seperti buat laporan, cetak mutasi kas penutupan teller.

1. Persiapan yang dilakukan sebelum *teller* melaksanakan aktivitas operasionalnya yaitu membuka pintu khazanah untuk mengeluarkan cash box teller didampingi oleh manager operasional.
2. Jika dibutuhkan tambahan uang, maka teller mengajukan daftar permintaan uang tunai yang kemudian dicek oleh *manageroperasional*.
3. *Teller* mempersiapkan kesiapan dan kelengkapan peralatan teller seperti: komputer, mesin hitung uang, mesin cetak buku, mesin denominsasi, lampu dan lain-lain.

5. *Clearing & Operation Service Staff*

Tanggung Jawab Utama (*Key Responsibilities*)

- a) Melaksanakan transaksi *transfer* keluar, kliring keluar, dan masuk sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b) Melaksanakan transaksi domestik dan kliring lainnya (*payroll, payment point, pelimpahan transaksi valas*) sesuai ketentuan yang berlaku.
- c) Memelihara administrasi dan dokumentasi seluruh transaksi.

6. *Consumer Banking Relationship Manager*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tanggung Jawab Utama(Key Responsibilities)

- a) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based pada segmen consumer*.
- 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 rencana kerja dan pengembangan business network dengan *branch manager*
- f) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan *nasabah affluent & high networth* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- g) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan & produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah *segmen affluent dan high networth*.
- h) Mengoptimalkan *cross reference* produk pembiayaan ke nasabah *segmen mass, mass affluent & high networth*.
- i) Melaksanakan supervis dan memastikan pencapaian target *funding dan lending direct sales*.
- j) Menerima nasabah *griya, pension & implan (walk in dan non walk in)*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- k) Melakukan kerja sama dengan instansi, *developer*/LKBB, travel umrah/dealer/toko emas/*supplier* emas dan memonitor realisasi perjanjian kerja sama.
- l) Melakukan permintaan IDI BI.
- m) Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai dengan RAC (*risk acceptance consumer*).
- n) Melakukan verifikasi income, keaslian SK pensiun ke instansi pembayar 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 penagihan (*collection*).

7. Sharia Funding Executive

- a) Memastikan tercapainya target dana pribadi
- b) Memastikan tercapaian target NOA (*number of account*)

8. Account Maintenance Staff

- a) Memastikan lancarnya pembiayaan nasabah
- b) Memaksimalkan hasil penagihan melalui telepon, surat, *on the spot* kelokasi nasabah pembiayaan bermasalah sama micro&nasabah yang terkait secara berkesinambungan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Melakukan verifikasi kelengkapan dokumen nasabah bermasalah dalam wilayahnya.
- d) Mengoptimalkan hubungan/*relationship* antara bank dengan nasabah.
- e) Menyediakan data sebagai rujukan untuk memproses usulan restrukturisasi, diskon margin/tunggakan biaya/bagi hasil dan eksekusi jaminan nasabah bermasalah.

9. Area Micro Banking Manager (AMBM)

- a) Memastikan tercapainya target bisnis warung mikro areanya sesuai pasar sasaran yang ditetapkan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
- b) Memastikan tersedianya target *outlet* warung mikro sesuai arahan kantor pusat.
- c) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudensialitas seluruh aktivitas *outlet* warung mikro di areanya.
- d) Memastikan pelaporan (*intern dan ekstern*) dilakukan secara akurat sesuai ketentuan dan tepat waktu.
- e) Mengoptimalkan penjagaan NPF pembiayaan bermasalah di seluruh *outlet* warung mikro di areanya.
- f) Memastikan terlaksananya semua keputusan kebijakan pembiayaan mikro yang ditetapkan kantor pusat.

10. Micro Banking Manager

- a) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pembiayaan, pendanaan dan *fee based*.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi *performing minancing* dan *maintenance* terhadap seluruh nasabah segmen mikro.
- c) Memastikan pelaksanaan penagihan, restrukturisasi dan *recovery* nasabah kol 1 sampai dengan write off sesuai target yang ditetapkan.
- d) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di outlet mikro.
- e) Menjalankan secara aktif seluruh proses pembiayaan segmen mikro banking telah sesuai SLA dan ketentuan yang berlaku.
- f) Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g) Mengoptimalkan hubungan atau *relationship* dengan nasabah.

11. Cluster Administration

- a) Memastikan tersedianya laporan-laporan pembiayaan baik on maupun *off balance sheet*, serta laporan yang diproduksi dari *managemen information system* (MIS) warung mikro sesuai arahan kantor pusat.
- b) Memastikan telah diterimanya data laporan pembiayaan secara benar guna pembuatan laporan yang terkait realisasi *growth* dan *monitoring*.
- c) Memastikan tersedianya data-data pembiayaan baik on maupun *offbalance sheet* yang terkait dengan pembiayaan bermasalah guna penyelesaian permasalahan.
- d) Menatausahakan lembur dan fasilitas lain pegawai di area untuk diajukan ke kantor wilayah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e) Memastikan adanya pengajuan biaya-biaya yang dibutuhkan dan digunakan untuk kegiatan *operasional* maupun merupakan fasilitas pegawai area kepada kanwil.
- f) Melaksanakan pengadaan dan pendistribusian sarana dan prasarana kantor area.
- g) Mengadministrasikan serta melaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.
- h) Memastikan pengaman gedung dan inventaris kantor, dan jika diperlukan mengajukan penutupan asuransi.
- i) Melakukan pengurusan perijinan kantor jika diperlukan.

12. Micro Analyst

- a) Melakukan verifikasi usaha, kelayakan usaha, penilaian agunan.
- b) Melakukan kunjungan kelokasi usaha nasabah dan agunan.
- c) Melakukan penilaian agunan sesuai ketentuan yang berlaku dengan melengkapi form penilaian agunan.
- d) Melakukan peginputan pada system aplikasi *financing approval system* (FAS) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e) Membuat nota analisa pembiayaan (NAP) melalui system FAS atau manual berdasarkan hasil verifikasi dan penilaian agunan.
- f) Menyampaikan laporan bulanan ke unit risk berupa:
 - 1) *Acceptance dan disbursement rate*
 - 2) Total aplikasi yang masuk

- g) Laporan pencatatan SLA (dimulai sejak input scoring sampai dengan pencairan).
- h) Melakukan monitoring atas kinerja pembiayaan sesuai kelolaannya.

13. *Micro Financing Sales*

- a) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- b) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk *outlet* mikro kepada calon nasabah mikro.
- c) Memastikan adanya pengajuan BI checking untuk verifikasi profil calon nasabah.
- d) Memastikan adanya *filtering* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari nasabah.
- e) Memastikan adanya surat penawaran pemberian pembiayaan mikro (SP3) untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- f) Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- g) Memastikan adanya surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan (kol 1 dan 2).
- h) Memaksimalkan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembayaran dan tergolong kol 1 dan 2A.
- i) Mengoptimalkan hubungan/*relationship* antara bank dengan nasabah.
- j) Mengumpulkan dan menverifikasi dokumen pembiayaan sesuai dengan RAC.
- k) Initial data *entry*, mengecek usaha dan agunan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- l) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan order akad.

14. *Micro Administration*

- a) Memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan *checklist* yang telah disepakati.
- b) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem yang benar dan akurat.
- c) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan
- d) Memastikan pembebanan biaya administrasi pembiayaan dan biaya yang lainnya yang terkait pembiayaan dilakukan sesuai dengan ketentuan.
- e) Mencetak dokumen-dokumen pembiayaan sebagai berikut :
 - f) SP3
 - g) Akad dan SUP
 - h) Order notaris (jika ada)
 - i) Dokumen terkait penutupan asuransi
 - j) Surat penolakan
 - k) Surat kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - l) Memastikan penyimpanan dokumen pencairan dan dokumen legal pembiayaan dengan tertib dan aman.
 - m) Memastikan adanya pemutakhiran data-data nasabah dan persyaratan pembiayaan pasca pencairan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

n) Memaksimalkan monitoring pemenuhan dokumen pembiayaan yang belum lengkap.

15. Mitra Micro

- a) Melakukan penagihan untuk nasabah pembiayaan segmen mikro, kolektibilitas 2B, 2C, NPF dan *write off*.
- b) Melakukan *collection* untuk nasabah *day past due* (DPD) 30+, NPF dan WO yang didistribusikan sesuai *mapping outlet*.
- c) Form yang digunakan adalah *daily collection activities report (DCAR)*
- d) Melakukan *collection* semaksimal mungkin atas semua *account* yang menjadi tanggung jawabnya sehingga menurunkan DPD 30+, perbaikan nasabah NPF dan hasil WO *collection*.
- e) Bertanggung jawab melakukan *collection* sesuai prosedur operasi bank syariah mandiri.
- f) Membuat dan melaporkan *daily report* hasil *collection*