

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **A. Latar Belakang Pendirian**

Bank Syariah Mandiri (BSM) didirikan dengan dasar aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain. Terutama berkaitan dengan penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah. Kedekatan nasabah akan diimbangi dengan keterbukaan dalam pelayanan produk Bank Syariah Mandiri (BSM) sesuai syariah, modern, dan universal. Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) pada tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah dan sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *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 tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan

tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan 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 system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. **Sebagai salah satu upaya pengembangan Bank Syariah Mandiri ke berbagai pelosok negeri, pada tanggal 19 Mei 2010 Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Bengkalis dinyatakan resmi beroperasi. Peresmian Kantor Cabang Pembantu Bengkalis tersebut adalah berdasarkan izin BI melalui surat resmi No. 12/34/DPbS/PAdBS/Pbr tanggal 10 Mei 2010.**

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme 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.

## **B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Bengkulu**

### **1. VISI**

Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.

### **2. MISI**

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan perhimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
- c. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- d. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
- e. Mengembangkan nilai-nilai syariah universal.

### **3. BSM SHARED VALUE – ETHIC**

- a. Excellent  
Mencapai hasil yang mendekati sempurna.
- b. Teamwork  
Menciptakan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
- c. Humanity  
Mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.
- d. Integrity  
Berprilaku terpuji bermartabat dan menjaga etika profesi.
- e. Costumer Focus  
Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan internal).

## **C. Produk Dana dan Jasa Bank Syariah Mandiri**

### **1. Produk Dana**

#### **1) 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.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin.
  - b) *Online* diseluruh *outlet* BSM.
  - c) Bagi hasil yang kompetitif.
  - d) Fasilitas BSM card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit.
  - e) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking.
- Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- b) Minimum setoran awal Rp 80.000
- c) Minimum setoran berikutnya Rp 10.000
- d) Saldo minimum Rp 50.000
- e) Biaya tutup rekening Rp 20.000
- f) Biaya administrasi perbulan Rp 6.000

## 2) BSM Tabungan Mabruur

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin.
- b) Fasilitas talangan haji untuk mendapatkan kemudahan porsi haji.
- c) *Online* dengan Siskohat Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- b) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umroh (BPIH).
- c) Setoran awal minimal Rp 500.000
- d) Setoran selanjutnya minimal Rp 100.000

- e) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.500.000 atau sesuai dengan ketentuan Departemen Agama.

### 3) BSM Tabungan Investa Cendekia

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

Manfaat Tabungan:

- a) Bagi hasil yang kompetitif
- b) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya pendidikan putra/putri.
- c) Perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.

Persyaratan:

- a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- b) Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*).

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*
- b) .Periode tabungan 1 samapai dengan 20 tahun.
- c) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 55 tahun (usia masuk ditambah periode kontrak sama atau tidak melebihi 60 tahun).
- d) Setoran bulanan minimal Rp 100.000 sampai dengan Rp 4.000.000
- e) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah
- f) .Penarikan sebagian saldo diperbolehkan, dengan saldo minimal Rp 1.000.000.

### 4) BSM Tabungan Berencana

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

Manfaat Tabungan:

- a) Bagi hasil yang kompetitif.
- b) Kemudahan perencanaan keuangan nasabah jangka panjang.

- c) Perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan.
- d) Jaminan pencapaian target dana.

Persyaratan:

- a) Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.
- b) Memiliki Tabungan BSM sebagai rekening asal (*source account*).

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
- b) Periode tabungan 1 sampai dengan 10 tahun.
- c) Usia nasabah minimal 18 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.
- d) Setoran bulanan minimal Rp 100.000
- e) Target dana minimal Rp 1.200.000 dan maksimal Rp 200.000.000
- f) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah.
- g) Tidak dapat menerima setoran diluar setoran bulanan.
- h) Saldo tabungan tidak dapat ditarik. Apabila ditutup sebelum jatuh tempo (akhir masa kontrak) akan dikenakan biaya administrasi.

#### 5) BSM Deposito

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

Manfaat:

- a) Dana aman dan terjamin dan dikelola secara syariah.
- b) Bagi hasil yang kompetitif dan dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- c) Fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO)

Persyaratan:

- a) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
- b) Perusahaan: KTP pengurus, Akte Pendirian, SIUP dan NPWP.

Karakteristik:

- a) Jangka waktu yang fleksibel: 1, 3, 6 dan 12 bulan.

- b) Dicairkan pada saat jatuh tempo.
- c) Setoran awal minimum Rp 2.000.000
- d) Biaya Materai Rp 6.000

BSM juga menyediakan produk BSM Deposito Dollar.

6) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin.
- b) *Online* diseluruh *outlet* BSM.
- c) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.
- d) Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM dan Debit.
- e) Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking dan BSM Net Banking.
- f) Penyaluran zakat, infaq dan sedeka

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah

Karakteristik:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Wadiah*
- b) Setoran awal minimal Rp 20.000 (tanpa ATM) dan Rp 30.000 (dengan ATM).
- c) Setoran berikutnya minimal Rp 10.000.
- d) Saldo minimal Rp 20.000.
- e) Biaya tutup rekening Rp 10.000.
- f) Biaya administrasi Rp 2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak mengurangi saldo minimal).

BSM juga menyediakan produk BSM Tabungan dollar dan BSM Tabungan Kurban.

7) TabunganKu

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.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin dan *online* diseluruh *outlet* BSM.
- b) Bonus *Wadiah* diberikan sesuai kebijakan bank.

Persyaratan: Kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah.

Karakteristik:

- a) Berdasar prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamamah*.
- b) Bebas biaya administrasi rekening.
- c) Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp 2.000 (bila ada).
- d) Setoran awal minimum Rp 20.000, dan setoran selanjutnya minimum Rp 10.000
- e) Saldo minimum rekening (setelah penarikan) Rp 20.000
- f) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000
- g) Jumlah penarikan minimum di *counter* Rp 100.000 kecuali saat tutup rekening

#### 8) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamnah*.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat.
- b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G.
- c) Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan bayar inkaso (kliring antar wilayah).
- d) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus Debet (untuk perorangan).
- e) Fasilitas pengiriman *account statement* setiap awal bulan.
- f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM.

Persyaratan:

- a) Perorangan: KTP/SIM/Paspor nasabah.
- b) Perusahaan: KTP Pengurus, Akte Pendirian, SIUP dan NPWP.

Karakteristik:

- a) Berdasar prinsip syariah dengan akad *wadiah yad dhamamah*.
- b) Setoran awal minimum Rp 500.000 (perorangan) dan Rp 1.000.000 (perusahaan).
- c) Saldo minimum Rp 500.000 (perorangan) dan Rp 1.000.000 (perusahaan).
- d) Biaya administrasi bulanan untuk perorangan Rp 10.000, sedangkan untuk perusahaan Rp 15.000.
- e) Biaya tutup rekening Rp 30.000  
Biaya administrasi buku cek/BG Rp 100.000
- f) BSM juga menyediakan produk BSM giro US Dollar, Sin Dollar dan Euro.

## 2. Produk Penanaman Dana

### a. Konsep Jual Beli

#### a) *Murabahah*

Adalah jual beli barang sesuai harga asal yang ditambahkan dengan keuntungan yang disepakati. Harga jual tidak boleh berubah selama masa perjanjian.

#### b) *Salam*

Adalah pembelian barang yang diserahkan dikemudian hari dimana pembayaran dilakukan dimuka tunai.

#### c) *Istishna*

Adalah jual beli barang dimana *Shaani'* (produsen) ditugaskan untuk membuat suatu barang (pesanan) dari *mustashni'* (pemesan). *Istishna'* sama dengan salam yaitu dari segi objek pesannya yang harus dibuat atau dipesan terlebih dahulu dengan ciri-ciri khusus. Perbedaannya hanya pada sistem pembayarannya yaitu *Istishna'* pembayarannya dapat dilakukan diawal, ditengah atau diakhir pesanan.

### b. Konsep Bagi Hasil

*a) Ijarah*

Adalah perjanjian antara Bank (*Muajjir*) dengan nasabah (*Mustajir*) sebagai penyewa suatu barang milik Bank dan Bank mendapatkan imbalan jasa atas barang yang disewakannya.

*b) Ijarah Muntahia Bittamlik*

Adalah perjanjian antara Bank (*Muajjir*) dengan nasabah (*Mustajir*) sebagai penyewa. *Mustajir*/penyewa setuju akan membayar uang selama masa sewa yang diperjanjikan dan bila sewa berakhir bank mempunyai hak opsi untuk memindahkan kepemilikan obyek sewa tersebut.

c. Produk Jasa

*a) Kafalah*

Yaitu jaminan yang diberikan oleh penanggung (*kafil*) kepada pihak kedua atau yang ditanggung.

*b) Wakalah*

Yaitu akad pemberian wewenang/kuasa dari lembaga/seseorang (sebagai pemberi mandat) kepada pihak lain (sebagai wakil) untuk melaksanakan urusan dengan batas kewenangan dan waktu tertentu.

*c) Hawalah*

Adalah pengalihan hutang dari orang yang berhutang kepada orang lain yang wajib menanggungnya. Dalam pengertian lain, merupakan pemindahan beban hutang dari *muhil* (orang yang berhutang) menjadi tanggungan *muhal'alaih* atau orang yang berkewajiban membayar hutang.

*d) Rahn*

Adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis, sehingga pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil seluruh atau sebagian piutangnya.

*e) Qardh*

Adalah pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali. Pengembalian pinjaman ditentukan dalam jangka waktu tertentu (sesuai kesepakatan bersama) sebesar pinjaman tanpa ada tambahan keuntungan dan pembayaran dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

### 3. Jasa Layanan

#### a) BSM Card

Kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit (EDC/*Electronic Data Capture*).

#### b) BSM Mobile Banking GPRS

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

#### c) BSM Net Banking

Layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

#### d) ATM

#### e) Pembayaran Zakat, Infaq dan Sedekah

### D. Uraian Jabatan

1. Nama Jabatan : Kepala Cabang Pembantu/UPS

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Kepala Cabang

#### a. Tujuan Jabatan

Memimpin, mengelola, mengawasi/mengendalikan, mengembangkan kegiatan dan mendayagunakan sarana organisasi Cabang Pembantu/UPS untuk mencapai tingkat serta volume aktivitas pemasaran, operasional dan layanan Cabang Pembantu/UPS yang efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

#### b. Tanggung Jawab Utama

a) Memastikan tercapainya target bisnis Cabang Pembantu/UPS yang telah ditetapkan meliputi: pendanaan, pembiayaan, *fee based*, dan laba bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

- b) Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan dan prudentialitas seluruh aktivitas Cabang Pembantu/UPS.
  - c) Memastikan pengendalian dan pembinaan Capem/UPS.
  - d) Memasarkan produk *bancassurance* (produk asuransi yang dipasarkan oleh Bank), produk investasi dan jasa non-bank lainnya.
  - e) Memastikan terlaksananya Standar Layanan nasabah di Cabang Pembantu/UPS.
  - f) Memberikan layanan khusus dalam setiap interaksi dengan nasabah prioritas.
  - g) Memastikan pelaporan (intern dan ekstern) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.
  - h) Memastikan kelengkapan, kerapihan, dan keamanan dari dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - i) Memastikan tindaklanjut hasil audit intern/ekstern.
- c. Wewenang
- a) Memutus pembiayaan sesuai dengan wewenang dan ketentuan yang berlaku.
  - b) Memberikan persetujuan/penolakan transaksi operasional sesuai dengan wewenang dan ketentuan yang berlaku.
  - c) Mengesahkan dokumen berharga Bank
  - d) Memberikan teguran lisan terhadap pelanggaran peraturan.
  - e) Menyetujui pengeluaran sesuai anggaran.
- d. Tantangan Kerja Utama
- a) Belum familiarnya masyarakat mengenai sistem perbankan syariah.
  - b) Bertambahnya kompetitor.
  - c) Kejahatan perbankan.

2. Nama Jabatan : Account Officer

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Kepala Capem/UPS

a. Tujuan Jabatan

Merealisasikan target pembiayaan, pendanaan, dan *fee based income* yang didistribusikan oleh Kepala Capem /UPS.

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang prospektif.
- b) Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan.
- c) Menindaklanjuti permohonan pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP.
- d) Memastikan persetujuan/penolakan pembiayaan yang diajukan.
- e) Menindaklanjuti persetujuan/penolakan permohonan pembiayaan nasabah.
- f) Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan Komite Pembiayaan.
- g) Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang dikelola agar kolektibilitas lancar.
- h) Menyelesaikan fasilitas pembiayaan bermasalah.
- i) Memasarkan produk pendanaan, *treasury*, dan haji sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan.

c. Tantangan Kerja Utama

- a) Kurang kompetitif dan variatif produk perbankan syariah
- b) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap operasional perbankan syariah.
- c) Maraknya perbankan syariah sebagai competitor.

3. Nama Jabatan : Pelaksana Marketing Support (PMS)

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan langsung : Kepala Capem/UPS

a. Tujuan Jabatan

Tercapainya pelaksanaan kegiatan administrasi pendanaan dan pembiayaan.

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Memastikan kelengkapan persyaratan penandatanganan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
- b) Mendokumentasikan *current file*.
- c) Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
- d) Membuat pengajuan BI/Bank/*Trade Checking*.
- e) Memantau pemenuhan dokumen TBO.
- f) Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
- g) Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik intern dan ekstern

4. Nama Jabatan : Operation Officer

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Kepala KCP/UPS

a. Tujuan Jabatan

Memastikan kepatuhan aktivitas operasional Capem/UPS terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pencapaian target bidang operasional Capem/UPS sesuai ketetapan Cabang Induk/Kantor Pusat.

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Memastikan terkendalinya biaya operasional Capem/UPS dengan efisien dan efektif.
- b) Memastikan dan mengelola transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di Kantor Capem/UPS.
- d) Memastikan dan mengelola semua kegiatan administrasi dokumentasi dan kewajiban pelaporan dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).

- e) Memastikan ketersediaan dan keamanan dokumen berharga Bank, PIN Kartu ATM maupun *key access* layanan *e-banking* lainnya.
  - f) Memastikan dan mengelola fungsi-fungsi administrasi kepegawaian, sarana dan prasarana Kantor Capem/UPS.
- c. Tanggung Jawab Umum
- a) Membuat evaluasi pelaksanaan rencana kerja mingguan/bulanan di unitnya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja unit kerjanya.
  - b) Mengkoordinasi dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai Bawahan Langsung, untuk memastikan tercapainya target kerja unit.
  - c) Melakukan supervise terhadap proses pekerjaan diunitnya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana/target kerja dan SOP yang berlaku.
  - d) Membuat dan mengkaji laporan pelaksanaan rencana kerja unit untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakhir sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan atasan.
- d. Wewenang
- a) Memberikan persetujuan/penolakan atas transaksi bank sesuai dengan wewenangnya.
  - b) Mengesahkan buku tabungan.
  - c) Mengesahkan bilyet deposito sesuai wewenangnya.
  - d) Mengelola likuiditas Capem.
- e. Tantangan Kerja Utama
- a) Maraknya kejahatan perbankan dibidang operasional. Perlunya standar minimal pengamanan operasional perbankan yang memadai (teknologi tinggi, SOP, SDI).

5. Nama Jabatan : Customer Service Representatif (CSR)

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Operation Officer

a. Tujuan Jabatan

Melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan Nasabah sesuai dengan ketentuan dan standar pelayanan.

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Memberikan informasi produk dan jasa Bank kepada nasabah.
- b) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.
- c) Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah.
- d) Melayani permintaan buku Cek/Bilyet Giro, surat referensi bank/surat keterangan bank dan sebagainya
- e) Mendistribusikan salinan rekening Koran kepada nasabah.
- f) Menginput data *customer dan loan facility* yang lengkap dan akurat.
- g) Memelihara persediaan Kartu ATM sesuai kebutuhan.
- h) Menyampaikan dokumen berharga Bank dan Kartu ATM kepada nasabah.
- i) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta *stock opname* Kartu ATM.
- j) Memproses transaksi pengiriman dan pembayaran melalui *western union*.

c. Tantangan Kerja Utama

- a) Kurangnya pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang perbankan syariah, perlu sosialisasi produk dan jasa perbankan syariah secara intensif.
- b) Kejahatan perbankan yang dilakukan Nasabah. perlu meningkatkan prudensialitas secara sistematis.
- c) Daya saing Produk dan Jasa yang semakin kompleks. Perlu dilakukan peninjauan secara berkala.

6. Nama Jabatan : Teller

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Operation Officer

a. Tujuan Jabatan

Melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pengambilan/penyetoran non tunai dan surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya serta terselenggaranya layanan di bagian kas secara benar, cepat dan sesuai dengan standar pelayanan Bank..

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Melakukan transaksi tunai dan non-tunai sesuai dengan ketentuan SOP.
- b) Mengelola saldo kas Teller sesuai limit yang ditentukan.
- c) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu.
- d) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan.

c. Wewenang Utama

Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan kewenangannya.

d. Tantangan Kerja Utama

Kejahatan perbankan yang dilakukan Nasabah. Perlu meningkatkan prudensialitas secara sistematis.

7. Nama Jabatan : Pelaksana Back Office

Unit Kerja : Cabang Pembantu/UPS

Atasan Langsung : Operation Officer

a. Tujuan Jabatan

Memenuhi pelayanan operasional, administrasi pembiayaan dan kepegawaian dengan cepat dan benar, serta menyediakan sarana dan prasarana Kantor Capem secara memadai

b. Tanggung Jawab Utama

- a) Melakukan pelaporan kepada BI.

- b) Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.
  - c) Melakukan penginputan data untuk pelaporan Cabang ke Kantor Pusat.
  - d) Menyusun laporan rincian akun-akun tertentu dalam laporan keuangan (*proofsheet*).
  - e) Melakukan rekonsiliasi dan penyelesaian posisi *open item*.
  - f) Melakukan administrasi dan pengarsipan terhadap seluruh dokumen terkait pelaporan.
- c. Tantangan Kerja Utama
- a) Maraknya kejahatan perbankan di bidang operasional. Perlunya standar minimal pengamanan operasional perbankan yang memadai (teknologi tinggi, SOP, SDI).
  - b) Tuntutan kualitas pelayanan yang semakin tinggi dari nasabah, perlunya peningkatan standar kualitas layanan yang berkelanjutan.

## 8. Security.

### a. Tujuan Jabatan

Menciptakan kondisi yang aman dan nyaman pada lingkungan kantor, baik selama jam operasional maupun diluar jam operasional.

### b. Tanggung Jawab Utama

- a) Menjaga dan memastikan lingkungan kantor agar selalu dalam kondisi aman dan terkendali.
- b) Memastikan investaris kantor terjaga dengan baik, dan seluruh ruangan kerja dalam kondisi aman.

### c. Tanggung Jawab Tambahan

- a) Menjaga, merawat dan mengoperasikan mesin genset, termasuk memastikan ketersediaan BBM.

- b) Memastikan penggunaan listrik diluar jam operasional secara efisien dan efektif.
- c) Memastikan kondisi kendaraan nasabah dalam keadaan aman, dan diparkir dengan tertib.

#### 9. Driver

##### a. Tujuan Jabatan

Menjaga kelancaran operasional kendaraan dinas berjalan dengan baik.

##### b. Tanggung Jawab Utama

- a) Menjaga dan memastikan kendaraan dinas dalam kondisi yang terawat dengan baik, aman, dan layak jalan.
- b) Mengoperasi kendaraan dengan baik dan benar.
- c) Memastikan ketersediaan BBM dalam kondisi yang stabil.
- d) Memastikan pegawai yang menggunakan kendaraan dinas sampai ke tujuan dengan selamat dan tepat waktu.
- e) Memastikan setiap karyawan yang menggunakan kendaraan dinas sudah mendapatkan izin dari pejabat yang berwenang.
- f) Memastikan pemakaian kendaraan sesuai dengan izin yang dikeluarkan.

##### c. Tanggung Jawab Tambahan.

- a) Memastikan pembayaran pajak, serta pengurusan surat-surat kendaraan secara tepat waktu.
- b) Membantu mengatur parkir pada saat tidak mengeejakan tugas sebagai *driver*.

#### 10. Office Boy

##### a. Tujuan Jabatan:

Memastikan pemeliharaan gedung kantor berjalan dengan baik, serta membantu pekerjaan pada bagian operasional.

##### b. Tanggung Jawab Utama

- a) Menjaga kebersihan dan perawatan gedung beserta fasilitas dan inventaris kantor.
  - b) Mengatur dan menjaga stok kebutuhan logistik kantor.
  - c) Mengatur pengiriman surat/barang, mencatat surat-surat masuk, serta mendistribusikan dan mengarsipnya dengan baik.
  - d) Menjawab telpon masuk pada meja operator dengan benar.
  - e) Mengoperasikan mesin fotocopy dan membantu mendokumentasikan file pembiayaan dengan baik.
  - f) Memastikan sarana dan prasarana kantor dapat berfungsi dengan baik.
- c. Tanggung Jawab Tambahan
- a) Menjaga dan memelihara sepeda motor kantor, ketersediaan BBM, termasuk pembiayaan pajak, serta pengurusan surat-surat kendaraan.
  - b) Membantu tugas penjagaan, serta membantu pelayanan kepada nasabah (membuka pintu, memberi salam, menawarkan bantuan, dll) pada saat security istirahat, serta penugasan lainnya sesuai kebutuhan kantor.

## **E. Struktur Organisasi**

Bentuk organisasi yang terbaik tergantung pada situasi dan kondisi dari setiap perusahaan dan pada tujuan yang akan dicapai oleh perusahaan itu sendiri. Bentuk struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kcp Bengkalis dapat dilihat pada gambar II.1 berikut:

**Gambar II.1**  
**STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK SYARIAH MANDIRI KCP**  
**BENGLALIS**

