

BAB III

GAMBARAN UMUM BANK SYARIAH MANDIRI

3.1. Profil Bank Syariah Mandiri

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah 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.

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.

3.2 Visi dan Misi dan Tujuan BSM

Visi

“Memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia.”

Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Mengutamakan penghimpunan 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

3.3 Produk dan Jasa Layanan BSM

3.3.1 Tabungan

1. Tabungan BSM, Tabungan dalam mata uang rupiah yang penarikan dan

setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas dibuka di konter BSM atau melalui ATM.

2. BSM Tabungan Berencana, Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.
3. BSM Tabungan Simpatik, Tabungan berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.
4. BSM Tabungan Investa Cendekia, Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.
5. BSM Tabungan Dollar, Tabungan dalam mata uang dollar (USD) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM.
6. BSM Tabungan Kurban, Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.
7. BSM Tabungan Pensiun, Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

8. BSM Tabunganku, 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.

3.3.2 Giro

1. BSM Giro, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.
2. BSM Giro Valas, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.
3. BSM Giro Singapore Dollar, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.
4. BSM Giro Euro, Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

3.3.3 Deposito

1. BSM Deposito, Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

2. BSM Deposito Valas, Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

3.3.4 Layanan BSM Priority

BSM Priority, Hanya dengan menempatkan dana minimal Rp 250 juta, Anda berhak mendapatkan layanan personal dengan fasilitas yang mengutamakan kenyamanan dalam keseimbangan baik dalam layanan finansial maupun layanan non finansial. Personal *Relationship Officer* kami akan membantu Anda menentukan pilihan perencanaan keuangan, termasuk konsultasi zakat, waqaf hingga pembagian harta waris. Raih keseimbangan hidup dengan BSM Priority.

3.3.5 Pembiayaan Konsumen

1. BSM Implan adalah pembiayaan konsumen 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.
2. Pembiayaan Peralatan Kedokteran adalah pemberian fasilitas pembiayaan kepada para profesional di bidang kedokteran/kesehatan untuk pembelian peralatan kedokteran. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank

membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

3. Pembiayaan Edukasi BSM, Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah/ perguruan tinggi/ lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran/ semester baru berikutnya dengan akad *ijarah*.
4. Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensiunan, 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*.
5. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan untuk Para Anggotanya, penyaluran pembiayaan kepada/ melalui koperasi karyawan untuk pemenuhan kebutuhan para anggotanya (kolektif) yang mengajukan pembiayaan melalui koperasi karyawan.
6. Pembiayaan Griya BSM, Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.
7. Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi, Pembiayaan Griya BSM Bersubsidi adalah pembiayaan untuk pemilikan atau pembelian rumah sederhana sehat (RS Sehat/RSH) yang dibangun oleh pengembang dengan dukungan fasilitas

subsidi uang muka dari pemerintah. Akad yang digunakan adalah akad *murabahah*. Akad *murabahah* adalah akad jual beli antara bank dan nasabah, dimana bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

8. Pembiayaan Kendaraan Bermotor, BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai PKB adalah:

- a. Jenis kendaraan: Mobil dan motor
- b. Kondisi kendaraan: Baru dan bekas..

Untuk kendaraan baru, jangka waktu pembiayaan hingga 5 tahun sedangkan kendaraan bekas hingga 10 tahun (dihitung termasuk usia kendaraan dan jangka waktu pembiayaan).

3.3.6 Produk Jasa

1. Jasa produk

Jasa produk di BSM ada beberapa macam, yakni:

- a. BSM Card, Kartu yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri dan memiliki fungsi utama yaitu sebagai kartu ATM dan kartu Debit. Disamping itu dengan menggunakan BSM Card, nasabah bisa mendapatkan *discount* di ratusan *merchant* yang telah bekerjasama dengan BSM.
- b. BSM Sentra Bayar, BSM Sentra Bayar merupakan layanan bank dalam

menerima pembayaran tagihan pelanggan

- c. BSM SMS Banking, BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.
- d. 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 mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *real time* ke 83 bank, transfer SKN, bayar tagihan, pembelian isi ulang pulsa seluler dan transaksi lainnya. BSM Mobile Banking memiliki layanan non perbankan seperti informasi jadwal shalat, serta kalimat inspiratif.
- e. BSM Net Banking, Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat <http://www.syariahmandiri.co.id/> yang dapat digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi cek saldo (tabungan, deposito, giro, pembiayaan), cek mutasi transaksi, transfer antar rekening, transfer *realtime* ke 83 bank, transfer SKN/RTGS, bayar tagihan dan pembelian isi ulang pulsa seluler serta transaksi lainnya.
- f. Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan di ATM (PPBA), Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili

nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut *Ujrah*).

- g. BSM Jual Beli Valas, Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.
- h. BSM Electronic Payroll, Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.
- i. Transfer Uang Tunai, dapat di manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada keluarga atau rekan bisnis di seluruh pelosok negeri dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi 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 di mana saja. peruntukannya bagi perorangan dan Badan Hukum.
- j. BSM E-Money, adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan Bank Mandiri berkerja sama dengan BSM.

2. Jasa operasional

Produk jasa operasional ada beberapa macam, yaitu:

- a. BSM Transfer Lintas Negara Western Union Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).
- b. BSM Kliring, Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

- c. BSM Inkaso, Penagihan warkat bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan di kredit ke rekening nasabah.
- d. BSM Intercity Clearing, Jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.
- e. BSM RTGS (Real Time Gross Settlement), Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.
- f. Transfer Dalam Kota (LLG), Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.
- g. BSM Transfer Valas
- Transfer valas terdiri dari:
- 1) Transfer ke luar yaitu pengiriman valas dari nasabah BSM ke nasabah bank lain baik dalam maupun luar negeri
 - 2) Transfer masuk yaitu pengiriman valas dari nasabah baik lain baik dalam maupun luar negeri ke nasabah BSM.
- h. BSM Pajak Online
- BSM pajak online memberikan kemudahan kepada wajib pajak yaitu:
- 1) Pajak (SSP).
 - 2) Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP).
 - 3) Pengembalian Belanja (SSPB).

- 4) Pajak *Import* / PIB (SSPCP).
- 5) Pungutan *Export* (STBS).
- 6) Cukai Dalam Negeri (SSCP).

Yang langsung diterima oleh kantor pajak secara *online*. Pembayaran dapat dilakukan dengan mendebet rekening atau secara tunai.

- i. BSM Referensi Bank, Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.
- j. BSM Standing Order, Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi *financialnya* harus memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.
- k. BSM Payment Point, Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*). Layanan yang terkait *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri meliputi:
 - 1) Pembayaran Tagihan listrik.
 - 2) Pembayaran Tagihan telepon.
 - 3) Pembelian *voucher* Listrik Pra Bayar.
 - 4) Pembelian *voucher* Ponsel Pra Bayar (SIMPATI, IM3, XL).
 - 5) Pembayaran Premi Asuransi Takaful.
 - 6) Pembayaran Tiket Garuda.

7) Pembayaran Pasca Bayar Indosat – IM2.

3. Jasa Investasi

Prodak jasa investasi ada beberapa macam, yaitu:

a. Reksadana

1) Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD)

Bank Syariah Mandiri telah terdaftar sebagai Agen Penjual Efek Reksa Dana (APERD) berdasarkan Surat Tanda Terdaftar Nomor: 25/BL/STTD/APERD/2007 dari Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan tanggal 24 April 2007.

2) Produk Reksa Dana yang Dipasarkan Melalui Bank Syariah Mandiri

Reksa Dana adalah wadah yang dipergunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal untuk selanjutnya diinvestasikan dalam Portofolio Efek oleh Manajer Investasi. Berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1995 tentang Pasar Modal, Reksa Dana dapat berbentuk Perseroan Tertutup atau Terbuka dan Kontrak Investasi Kolektif. Bentuk hukum Reksa Dana yang dipasarkan melalui Bank Syariah Mandiri adalah Kontrak Investasi Kolektif. Adapun produk Reksa Dana yang ditawarkan melalui Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

a) Reksa Dana Mandiri Investa Syariah Berimbang (MISB)

Produk Reksa Dana Syariah yang dikeluarkan oleh PT Mandiri Manajemen Investasi (MMI), jenis Reksa Dana Campuran (*balanced fund*) yaitu wadah yang digunakan untuk menghimpun dana dari masyarakat pemodal (investor) untuk selanjutnya diinvestasikan oleh

Manajer Investasi dalam *portofolio* Efek Saham Syariah, Efek Pasar Uang Syariah dan Obligasi Syariah. Manfaat:

- 1) Memberikan alternatif investasi bagi nasabah
- 2) Memberikan tingkat pertumbuhan investasi jangka menengah yang menarik melalui investasi pada Efek Saham Syariah, Efek Pasar Uang Syariah dan Obligasi Syariah.

b. Sukuk Negara Ritel

Bank Syariah Mandiri sebagai Agen Penjual di Pasar Perdana, menawarkan produk Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang bersifat ritel atau yang dikenal dengan istilah Sukuk Negara Ritel. Sukuk Negara Ritel adalah Surat Berharga Syariah Negara (Sukuk Negara) yang dijual kepada individu atau perseorangan Warga Negara Indonesia melalui Agen Penjual di Pasar Perdana dalam negeri. Pemesanan pembelian Sukuk Negara Ritel hanya dapat dilakukan oleh perseorangan Warga Negara Indonesia yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, dengan jumlah minimum pembelian ditetapkan oleh Pemerintah berdasarkan Memorandum Informasi yang diterbitkan setiap Penerbitan Sukuk Negara Ritel.

Produk Sukuk Negara Ritel yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut:

- 1) Sukuk Negara Ritel Seri SR-001
- 2) Sukuk Negara Ritel Seri SR-002
- 3) Sukuk Negara Ritel Seri SR-003
- 4) Sukuk Negara Ritel Seri SR-004
- 5) Sukuk Negara Ritel Seri SR-005

6) Sukuk Negara Ritel Seri SR-006

3.3.7 Emas

1. BSM Gadai Emas

Gadai Emas BSM merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat.

2. BSM Cicil Emas

Fasilitas yang disediakan oleh BSM untuk membantu nasabah untuk membiayai pembelian/kepemilikan emas berupa lantakan (batangan) dengan Cara Mudah Punya Emas dan Menguntungkan.

3.3.8 Haji dan Umroh

1. BSM Tabungan Maburr

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

2. Pembiayaan Umrah

Pembiayaan Umrah adalah pembiayaan jangka pendek yang digunakan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah seperti namun tidak terbatas untuk tiket, akomodasi dan persiapan biaya umrah lainnya dengan akad ijarah.

3. Pembiayaan Talangan Haji

Merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH.

4. BSM Tabungan Maburr Junior

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

3.4 Struktur Organisasi Bank Mandiri Syariah

Dalam melaksanakan tugas biasanya sebuah bank atau perusahaan mempunyai divisi masing-masing sesuai dengan pekerjaan. Berikut adalah uraian jabatan pada Bank Mandiri Syariah.

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan baru yang disepakati bersama untuk di-*shared* oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri yang disebut *Shared Values* Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* Bank Syariah Mandiri disingkat “**ETHIC**”. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

a. *Excellence*:

Berupaya mencapai kesempurnaan melalui perbaikan yang terpadu dan berkesinambungan.

b. *Teamwork*:

Mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi dengan cara mewujudkan iklim lalu lintas pesan yang lancar dan sehat, menghargai pendapat dan kontribusi orang lain, serta memiliki orientasi pada hasil dan nilai tambah bagi *stakeholders*.

c. *Humanity*:

Menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan dan religius dan meluruskan niat untuk mendapatkan ridha Allah.

d. *Integrity:*

Menaati kode etik profesi dan berpikir serta berperilaku terpuji dengan cara menerima tugas dan kewajiban sebagai amanah dan menjalankannya dengan penuh tanggung jawab sesuai ketentuan dan tututan perusahaan.

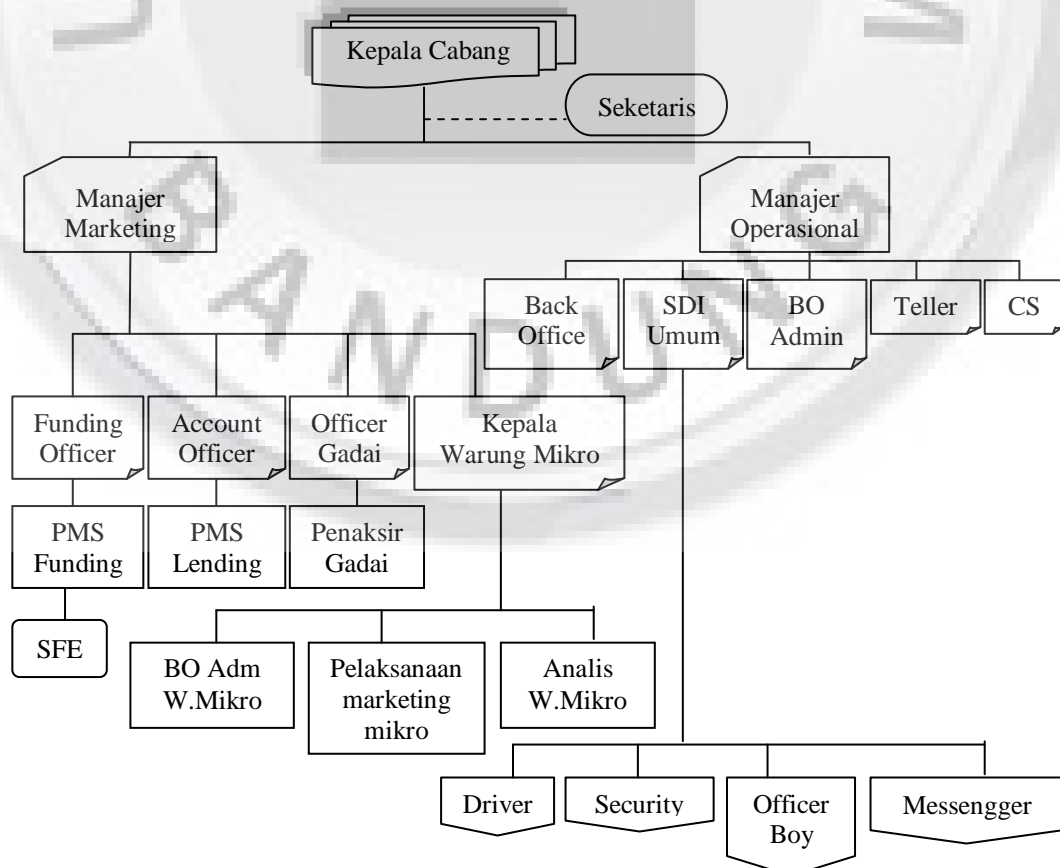
e. *Customer Focus:*

Memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan untuk menjadikan Bank Syariah Mandiri sebagai mitra yang terpercaya dan menguntungkan dengan cara proaktif dalam menggali dan mengimplementasikan ide-ide baru untuk memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat dibandingkan kompetitor.

A. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri

Gambar 3.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung



B. Nama Pegawai dan Jabatan

1. Kepala Cabang : Budi Syehabudin
2. Manajer Operasional : Dewi Intan
3. Back Office : Yusi Susilowati
4. Sumber Daya Insani : Catur Suprihadi
5. Administrasi : Hervin Avionilova
6. Teller : Hendi Hidayah, Meydiana Supriati
7. Customer Service : Afrisa Noor, Ami Oktaviana
8. Manager Marketing : Heni Zuhaeni
9. Pelaksanaan Marketing Support (PMS)
: Dutha Anggara, Denny P, Fadli A
10. Funding Officer : Desy Hamidah
11. Account Officer : Anjar
12. Officer Gadai : Hendrianto M.
13. Administrasi Gadai : Annisa Sudarman
14. Kepala Warung Mikro : Dedi Nugraha
15. Administrasi Warung Mikro : Herna Agustina
16. Pelaksanaan Marketing Mikro: Cepi Faisyal H.
17. Analisis Mikro : Ziad Bestari N.
18. Driver : Dedih, Dedi
19. Office Boy : Yana
20. Security : Endan, Ade

Dalam struktur organisasi di atas akan dijelaskan pembagian tugas dan wewenang beberapa jabatan dalam Bank Syariah Mandiri Cabang Bandung yaitu sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Tugas dan wewenang dari kepala cabang yaitu sebagai berikut:

- a. Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Cabang, agar selaras dengan visi, misi dan strategi BSM.
- b. Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja Cabang untuk memastikan tercapainya target Cabang yang telah ditetapkan, secara tepat waktu.
- c. Memastikan kesesuaian anggaran dengan RKAP tahun berjalan.
- d. Mengevaluasi penggunaan jasa pihak ketiga.
- e. Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI di Cabang, untuk memastikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.
- f. Meyakini bahwa seluruh transaksi yang dilaksanakan oleh Cabang telah dilakukan dengan benar.
- g. Melakukan analisa SWOT terhadap kondisi Cabang setiap bulan dalam rangka menetapkan posisi Cabang terhadap posisi pesaing di wilayah kerja setempat.
- h. Menilai, memutuskan, dan melegalisasi kegiatan non operasional Cabang antara lain:
 - 1) Penilaian Pegawai.
 - 2) Membuat rencana promosi pegawai.

- 3) Rotasi pegawai.
- 4) Detasering Pegawai.
- 5) Rencana kursus pegawai.
- 6) Anggaran dan Sasaran Kegiatan Kerja (SKK).
- 7) Membuat jadwal cuti pegawai dengan baik sehingga operasional Cabang tetap berjalan dengan lancar.

- i. Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi, dan Sasaran Kegiatan Kerja.
- j. Memberi nasihat dan/ atau membantu penyelesaian masalah-masalah keluarga pribadi para pegawai yang dapat mengganggu kelancaran pekerjaan pegawai yang bersangkutan.
- k. Menindaklanjuti hasil audit intern/ ekstern.

2. Manajer Marketing

Fungsi dan tanggung jawab dari manajer marketing yaitu:

- a. Secara terus menerus berupaya meningkatkan kemampuan/pemahaman produk-produk Bank Syariah Mandiri dan tatacara pelayanannya termasuk syarat-syarat dari masing-masing jenis produk.
- b. Melaksanakan pengumpulan data/informasi mengenai perkembangan ekonomi, pembangunan, dan dunia usaha setempat untuk dijadikan indikator pengembangan usaha Capem.
- c. Melaksanakan pendidikan yang ditugaskan oleh atasan.
- d. Menjaga kebersihan dan keserasian di lingkungan kerjanya.

- e. Mengimplementasikan budaya kerja BSM.
- f. Menjaga sikap sesuai Code of Conduct BSM.
- g. Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan atasan.

3. Manajer Operasional

Tujuan dari manajer operasional ini adalah untuk mengelola aktivitas operasional Cabang yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan memastikan tercapainya target bidang operasional Cabang yang telah ditetapkan Kantor Pusat. Tanggung jawab dari manajer operasional yaitu:

- a. Memastikan terkendalinya biaya operasional Cabang dengan efisien dan efektif.
- b. Melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- c. Memastikan terselenggaranya jasa pelayanan pelanggan yang optimal di Kantor Cabang.
- d. Memastikan terlaksananya Standar Layanan nasabah di Cabang.
- e. Menjaga dan meningkatkan kualitas kinerja operasional Cabang.
- f. Membangun dan memelihara hubungan bisnis yang baik dengan *stakeholders*.
- g. Memastikan semua kegiatan administrasi dan pelaporan transaksi dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- h. Memastikan penyediaan dan pengolahan data laporan dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

- i. Memastikan kegiatan *stock opname* dilakukan sesuai dengan rencana.
- j. Melakukan pembinaan karyawan bagian operasional Cabang untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensi bawahan.
- k. Menjaga kerapihan dan keamanan dari dokumentasi yang ada di bawah tanggung jawab *Operation Manager* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

