

## **BAB III**

### **PROFIL DAN GAMBARAN UMUM TENTANG KINERJA RELATIONSHIP OFFICER (RO) DAN LABA RUGI DI BANK BRI SYARIAH KCP BANDUNG BUAH BATU**

#### **3.1. Gambaran Umum Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu**

##### **3.1.1. Sejarah Perusahaan**

###### **3.1.1.1. Sejarah Umum PT. Bank BRI Syariah**

Sejarah BRI Syariah berawal pada tanggal 19 Desember 2007 saat PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., mengakuisisi Bank Jasa Arta. Setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada tanggal 16 Oktober 2008 melalui surat No: 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syaria'ah islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellent*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syari'ah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.,

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (*proses spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

Saat ini PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan, dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah ke bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor

Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syari'ah.

### **3.1.1.2. Sejarah Singkat Bank BRI Syariah KCP Buah Batu**

BRI Syariah KCP Buah Batu berasal dari cabang Sunda yang mulai berdiri pada tahun 2009, kemudian KCP Sunda/Buah Batu pindah ke Jl. Buah Batu No. 242 pada akhir tahun 2010. BRI Syariah KCP Buah Batu awal mula dipimpin oleh Bapak Ayi Rewahyudin, kemudian dari awal tahun 2012 sampai sekarang dipimpin oleh Bapak Agus Salim Dimiyati.

### **3.1.2. Visi, Misi, dan Nilai-nilai Budaya Kerja Bank BRI Syariah**

#### **3.1.2.1. Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

#### **3.1.2.2. Misi**

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syari'ah.

3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
4. Kemungkinan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

### **3.1.2.3. Nilai-nilai Budaya Kerja**

Nilai-nilai budaya kerja Bank BRI Syariah terdiri dari profesional, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan yang dapat disingkat menjadi PASTI OK.

#### **1. Profesional**

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

#### **2. Antusias**

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

#### **3. Penghargaan Terhadap SDM**

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal sejak perencanaan, perekrutan, pengembangan, dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil, dan menghargai.

#### 4. Tawakal

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, yang dimanifestasikan melalui upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

#### 5. Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan, dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

#### 6. Berorientasi Bisnis

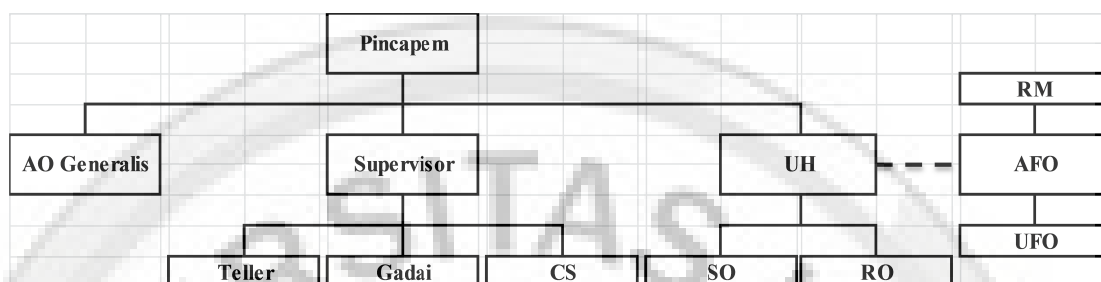
Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

#### 7. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

### 3.1.3. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah

#### Batu



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu

### 3.1.4. Gambaran Kerja Karyawan Bank BRI Syariah KCP Bandung

#### Buah Batu

##### 1. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

Pimpinan Cabang Pembantu bertanggung jawab untuk memimpin kantor cabang pembantu di tempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi, baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan kegiatan usaha bank, mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya, serta melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.

##### 2. *Account Officer* Generalis

Pejabat bank yang berhubungan langsung dengan nasabah yang tugas utamanya adalah berkaitan langsung dengan proses dan persetujuan pembiayaan serta pengelolaan nasabah (*account management*). Nama lain *Account Manager*. AO Generalis bertanggung jawab melaksanakan kegiatan marketing produk

pembiayaan dan jasa-jasa Bank terhadap masyarakat dan Nota Analisa Pembiayaan dengan memperhatikan prudensialitas dan layanan yang prima.

### 3. *Supervisor*

*Supervisor* bertugas membuat *job desk* para stafnya, bertanggung jawab atas hasil kerja staffnya, membuat *planning* untuk kedepannya yaitu *planning* kerja harian, mingguan, bulanan, dan tahunan.

### 4. Teller

Teller bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada nasabah.

### 5. *Customer Service* (CS)

CS bertanggungjawab terhadap berbagai informasi yang dibutuhkan untuk nasabah sehubungan dengan produk dan jasa yang ada di bank dengan sopan, ramah, dan jelas.

### 6. *Officer* Gadai

*Officer* gadai melakukan tugas dan pembayaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional dan memasukkan data nasabah, taksiran, dan uang pinjaman ke dalam Surat Bukti Gadai Emas atas permohonan permintaan kredit secara akurat.

### 7. *Unit Head* (UH)

Bertugas memimpin sebuah outlet penjualan. Bertanggung jawab terhadap portofolio outlet mikro syari'ah dengan target nasabah dari sektor usaha kecil mikro (UKM) di area sekitar outlet dan terhadap pengambilan dan rekomendasi keputusan kredit, memonitoring. Mensupervisi team *marketing* dan

*relationship officer* dalam pengajuan aplikasi, pencapaian target, hubungan dengan nasabah serta kelancaran pembayaran angsuran nasabah. Memastikan fungsi SO, RO, UFO berjalannya laba. Memastikan pencapaian target booking hingga tercapai. Mereview RO dan SO. Menjaga *Repayment Rate* (RR) tetap baik, dan membangun jaringan bersama komunitas setempat terhadap perusahaan/bank.

#### 8. *Salles Officer (SO)*

Satuan kerja mikro yang bertugas untuk mencari aplikasi nasabah baru sebanyak-banyaknya, menjaga kualitas usaha nasabah, menjaga hubungan dengan nasabah, memaintenance nasabah, dan mencari nasabah *funding* (mencari orang untuk menabung).

#### 9. *Relation Officer (RO)*

Satuan kerja mikro yang bertugas untuk membuat jadwal kunjungan ke nasabah. Melakukan *cash pick-up service* nasabah (harian, mingguan, dan bulanan). Melakukan rekonsiliasi dan membuat laporan atas hasil *cash pick-up*. Melakukan proses *early detection* terhadap kondisi dan kemampuan bayar nasabah. Bertanggung jawab dan monitoring terhadap hasil *collection* yang menjadi tugas dan wewenangnya ( $DPD < 30$ ). Membuat laporan *collection* yang terdapat pada Buku Collection Nasabah, Buku Hubungan Nasabah, dan laporan lainnya. Membuat Surat Pemberitahuan Tunggalan, Surat Peringatan I, II, dan III serta mengirimkannya secara langsung ke nasabah atau penjamin. Membuat dan melaksanakan kegiatan *gathering* atau kegiatan sosial. Melaksanakan disiplin proses *maintance* dan *collection*. Membuat Nota Dinas Pelimpahan Pengelolaan Nasabah dan berita acara. Melaporkan hasil kerja dan bertanggung jawab secara



langsung ke UH, dan berkoordinasi dengan *Colls* dalam *maintance* dan *collection* di lapangan.

#### 10. *Unit Financing Officer* (UFO)

UFO bertugas memagari pembiayaan, menjaga kualitas di unit baik dengan menjalankan ketentuan perusahaannya, melakukan kunjungan ke lapangan, dan menuangkannya dalam bentuk proposal.

#### 11. *Area Financing Officer* (AFO)

AFO selain mempunyai fungsi yang sama dengan UFO, AFO memastikan tingkat kesehatan di area tidak serumit UFO, mensurvei aplikasi di atas wewenang unit, dan melakukan pembinaan terhadap UFO yang ada di bawah koordinasinya.

#### 12. *Financing Review Manager* (FRM)

FRM berfungsi menjaga kualitas pembiayaan dalam ruang lingkup lebih luas, namun tidak disetiap kantor cabang ada kualitas pembiayaan di wilayah pembiayaan. Tugas FRM yaitu mereview proposal yang masuk, survei ke lapangan untuk melihat usaha dan jaminannya, serta memverifikasi data.

### **3.1.5. Produk dan Layanan Bank BRI Syariah**

Produk Bank BRI Syariah terdiri dari produk simpanan, produk pembiayaan, dan produk jasa.

#### 1. Produk Simpanan

##### 1) Tabungan BRI Syariah iB

Tabungan BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan yang menggunakan prinsip titipan.

2) Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan Haji *Mudharabah* adalah tabungan dengan peruntukan haji yang fleksibel dan tidak dibebani atas biaya administrasi.

3) Tabungan Impian BRI Syariah iB

Adapun tabungan berjangka bagi nasabah perorangan yang membantu nasabah dalam melakukan persiapan kebutuhan dana untuk rencana masa depannya dengan melakukan setoran rutin otomatis oleh sistem selama masa perencanaan yang disepakati antara bank dan nasabah dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah mutlaqah*).

4) Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB merupakan salah satu jenis simpanan berdasarkan prinsip bagi hasil dengan tersedia jangka waktu 1, 2, 3, dan 12 bulan dengan manfaat kenyamanan investasi yang menguntungkan dan membawa berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

5) Giro BRI Syariah iB

Giro BRI Syariah iB merupakan dana pihak ketiga yang dikelola berdasarkan prinsip titipan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro dengan manfaat keamanan dan kemudahan berbisnis serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah dengan akad *wadiah*.

## 6) *Electronic Banking (E-Banking)* BRI Syariah

BRI Syariah menyediakan *E-Banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan melalui elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM.

### 2. Produk Pembiayaan

#### 1) KPR Sejahtera BRI Syariah iB

KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRI Syariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (*developer*).

#### 2) KPR BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

#### 3) KKB BRI Syariah iB

Pembiayaan Kepemilikan Mobil dari BRI Syariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

#### 4) *Employee Benefit Program* (EmBP)

*Employee Benefit* merupakan program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam *Master Agreement* berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria Bank BRI Syariah, dengan persyaratan yang relatif mudah dan ringan bagi karyawan.

#### 5) Gadai BRI Syariah iB/ Qardh Beragun Emas

Gadai BRI Syariah iB merupakan pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan.

#### 6) Kepemilikan Logam Mulia BRI Syariah iB

Kepemilikan logam mulia BRI Syariah iB merupakan pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

#### 7) Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji (PPIH) BRI Syariah iB (d/h DTH)

Pembiayaan Pengurusan Ibadah Haji BRI Syariah iB merupakan pembiayaan dari BRI Syariah yang digunakan untuk *booking seat* pelaksanaan Ibadah Haji Nasabah, dan harus sudah dilunasi oleh nasabah sebelum nasabah pergi haji.

### 8) Kerjasama *Developer*

BRI Syariah menjalin kerjasama dengan *developer* untuk pembiayaan rumah baru, ruko, maupun *real estate*.

### 9) Pembiayaan Umroh BRI Syariah iB

Setiap muslim pasti merindukan *Baitullah*, sempurnakan kerinduan anda pada *Baitullah* dengan ibadah Umrah. Pembiayaan Umrah BRI Syariah iB kini hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke *Baitullah*.

### 3. Produk Jasa

#### 1) Transfer

Transfer merupakan suatu kegiatan jasa bank untuk memindahkan sejumlah dana tertentu sesuai dengan perintah nasabah yang ditujukan untuk keuntungan seseorang yang ditujukan sebagai penerima transfer.

#### 2) Pembiayaan listrik, telepon, dan lain-lain

#### 3) *Payment Point Online Banking* (PPOB)

PPOB adalah suatu jasa atau layanan secara *online system* dimana perbankan ditujukan sebagai fasilitator oleh sebuah perusahaan *provider* (PLN dan Telkom) sebagai tempat pembayaran tagihan bagi pelanggan.

## **3.2. Profil Kinerja dan Laba Rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu**

### **3.2.1. Kinerja *Relationship Officer* (RO) di Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu**

*Relationship Officer* (RO) merupakan salah satu unit kerja mikro Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu. Tugas dan tanggung jawab utama RO adalah *me-maintenance* nasabah. Di dalam *me-maintenance* nasabah RO juga melakukan *cash pick up service*, proses *early detection* terhadap kondisi dan kemampuan bayar nasabah, melaksanakan *cross selling* atau menjual produk lain dari BRI Syariah, dan masih banyak lagi. Semua tugas dan tanggung jawab yang RO lakukan untuk menjaga nasabah agar tidak terjadi keterlambatan dalam melakukan setoran angsuran pembiayaan. Karena apabila nasabah terlambat membayar angsuran, resiko macet bisa terjadi. Jika resiko macet terjadi, sudah menjadi tugas RO untuk mengatasi masalah tersebut. Selain itu, RO harus mengenali serta menjalin hubungan dengan nasabahnya, agar terjalin hubungan yang baik antara bank dengan nasabahnya.

### **3.2.2. Laba Rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu**

Laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu dipengaruhi oleh beberapa unit bisnis, yaitu unit mikro, gadai, pembiayaan konsumen, jasa transaksional *customer service* dan *teller*, modal kerja, dan *musyarokah*. Laba rugi Bank BRI Syariah KCP Bandung Buah Batu mengalami kenaikan dan penurunan selama tiga tahun terakhir ini. Di tahun 2012 laba rugi mengalami kenaikan, dari

laba rugi bersih sebesar 7.981.917.650 pada tahun 2011 menjadi 8.782.260.628 pada tahun 2012. Laba rugi mengalami penurunan di tahun 2013, dari laba rugi sebesar 8.782.260.628 di tahun 2012 menjadi 7.202.286.422 di tahun 2013.

