

BAB III

GAMBARAN UMUM YANG MENJADI OBJEK PENELITIAN

1. Sejarah Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.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 syariah 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 excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

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

Pemegang saham BRI Syariah adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Yayasan Kesejahteraan Pekerja (YKP) BRI, dengan komposisi kepemilikan saham per 31 Desember 2015 adalah sebagai berikut:

No	Nama dan Alamat	Jumlah Saham (Lembar)	Jumlah Modal yang Disetor (Rupiah)
1.	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Jl. Jend. Sudirman Kav. 44-45 Kel. Bendungan Hilir, Kec. Tanah Abang Jakarta Pusat 10210	3.957.999.000	1.978.999.500.000
2.	Yayasan Kesejahteraan Pekerja (YKP) BRI Jl. Sultan Iskandar Muda No. F. 25 (Arteri Pondok Indah) Jakarta	1.000	500.000
	Total	3.958.000.000	1.979.000.000.000

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 Syariah.¹

¹ Profil BRI Syariah

Dalam mengembangkan bisnis, PT. Bank BRI Syariah membuka kantor cabang pembantu di Kota Semarang di Jl. Brigjend Sudiarto No. 234, salah satu kantor cabang dari PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Semarang dan sudah 5 tahun berdiri di Semarang.

2. Visi, Misi dan Nilai-Nilai Budaya Kerja BRI Syariah

BRI Syariah telah memiliki visi, misi dan nilai-nilai budaya kerja sebagai landasan terciptanya budaya unggul Perusahaan dan menjaganya agar tetap fokus pada tujuan yang ingin dicapainya.

VISI

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

MISI

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan Finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

Nilai-Nilai Budaya Kerja : PASTI OKE

- | | |
|-----------------------------|---|
| a. Profesional | : Kesungguhan dalam melakukan tugas |
| b. Antusias | : Semangat pada setiap aktivitas kerja |
| c. Penghargaan Terhadap SDM | : Menempatkan dan menghargai karyawan |
| d. Tawakkal | : Optimisme yang diawali dengan doa |
| e. Integritas | : Kesesuaian antara kata dan perbuatan |
| f. BerOrientasi Bisnis | : Tanggap terhadap perubahan dan peluang |
| g. KEpuasan Pelanggan | : Kesadaran bertujuan memuaskan pelanggan |

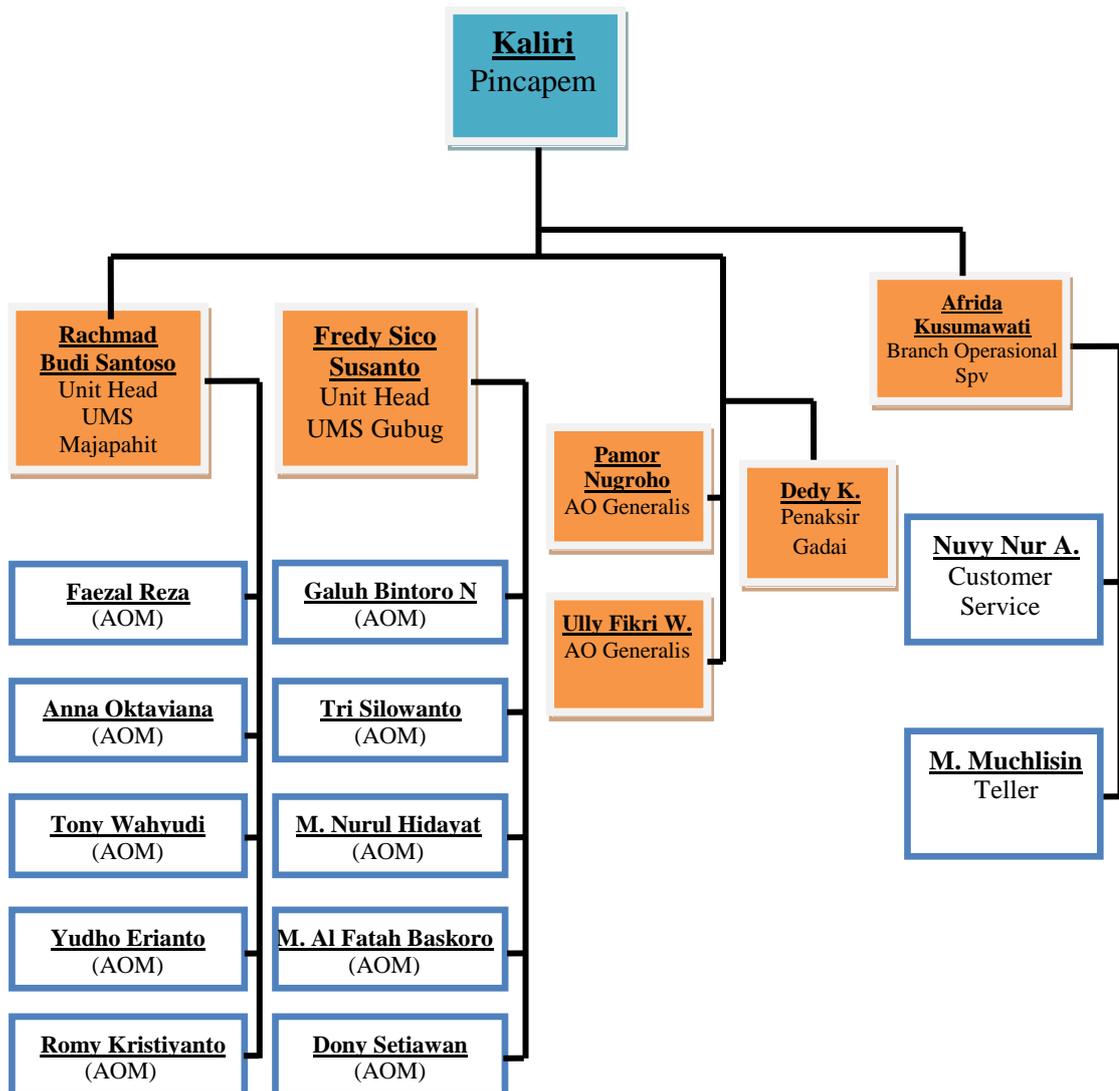
3. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

1) Struktur Organisasi

Gambar 1.1

Struktur Organisasi

BRI Syariah KCP Majapahit Semarang



2) Karyawan dan jabatan PT. Bank BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

Pimpinan Cabang Pembantu	: Bapak Kaliri
Branch Operational Supervisor	: Ibu Afrida Kusumawati
Unit Head Majapahit	: Bapak Rachmad Budi Santoso
Unit Head Gubug	: Bapak Fredy Sico Susanto
Account Officer	: 1. Pamor Nugroho 2. Ully Fikri Winniati
Account Officer Mikro Majapahit	: 1. Faezal Reza 2. Tony Wahyudi 3. Yudho Erianto 4. Anna Oktaviana 5. Romy Kristiyanto
Account Officer Mikro Gubug	: 1. Galuh Bintoro Nugroho 2. Tri Silowanto 3. Muhammad Nurul Hidayat 4. Muhammad Alfatah Baskoro 5. Dony Setiawan
Penaksir Gadai	: Dedy Kristiyanto
Customer Service	: Nuvy Nur Arifah
Teller	: Muchlisin
Security	: 1. Andi Ardiyanto 2. Cokro Utomo 3. Suprpto

4. Job Description Karyawan BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

a. Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem)

- 1) Melakukan pertanggungjawaban operasional dan *financial* cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- 5) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatannya.

b. Branch Operational Supervisor

- 1) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang/ Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan operasional Bank yang akurat dan tepat waktu, sehingga seluruh transaksi dari nasabah dapat ditangani dan diselesaikan secara *excellent*.
- 2) Memberikan dukungan kepada Manager Operasi dan Pimpinan Cabang, serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di Cabang, berupa :
 - a) Menyediakan layanan operasi kas, pembukaan/ penutupan rekening, transfer, RTGS, pencairan pembiayaan yang akurat dan tepat waktu secara konsisten
 - b) Melaksanakan layanan Operasi lainnya yang dilakukan di Kantor Cabang/Cabang Pembantu sehingga tidak terdapat *open item* dalam jangka waktu lama
 - c) Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang/ Cabang Pembantu baik di internal Bank maupun dengan jaringan Bank eksternal lainnya
 - d) Membangun *team work* dan komunikasi yang efektif di Kantor Cabang/Cabang Pembantu

c. Unit Head

- 1) Memonitoring dalam proses pencairan maupun penagihan semua Account Officer Micro dibawahnya.
- 2) Melakukan evaluasi terhadap Account Officer Mikro dalam proses pencairan maupun penagihan.
- 3) Membuat Laporan Hot Prospek untuk dilaporkan kepada Kantor Cabang
- 4) Wajib melakukan briefing sore hari dan pagi hari.
- 5) Berhak menegur Account Officer Mikro dibawahnya apabila target kurang dari 80%.
- 6) Berhak memberikan Surat Peringatan kepada Account Officer Mikro dibawahnya apabila dalam 3 bulan berturut-turut tidak ada pencairan sama sekali.

d. Account Officer (Mikro dan Makro)

- 1) Melakukan kegiatan pemasaran pembiayaan dan pemrosesan paket pembiayaan sesuai segmen pembiayaan yang dikelolanya serta tugas dan tanggung jawabnya untuk mendapatkan portofolio pembiayaan yang sehat dan menguntungkan serta bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja yang diberikan perusahaan.
- 2) Menyusun rencana pemasaran tahunan pembiayaan atas sektor yang dikelolanya serta menegosiasikan dengan Marketing Manager dan Pimpinan Cabang.
- 3) Menyusun Rencana Kerja Bulanan berdasarkan Rencana Pemasaran Tahunan yang telah ditetapkan oleh atasannya sebagai pedoman kerja.
- 4) Membuat rencana kunjungan mingguan, yang menuju pada tercapainya target pemasaran mingguan, bulanan, dan tahunan guna monitoring hasil kerja.
- 5) Mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya.

- 6) Memproses pembiayaan baru dan perpanjangan sesuai kewenangan yang dimiliki.
- 7) Melakukan kunjungan dalam rangka pembinaan pembiayaan kepada nasabah BRI Syariah
- 8) Menangani keluhan dan permasalahan sebitur sesuai kode etik BRI Syariah.
- 9) Melaksanakan tindak lanjut audit sesuai dengan bidang tugasnya.
- 10) Melakukan penjualan produk-produk mikro.
- 11) Melakukan pre screening untuk calon-calon nasabah sebelum dokumen-dokumen pembiayaan diberikan kepada UH untuk verifikasi lebih lanjut.

e. Penaksir Gadai

- 1) Membantu dalam pencapaian target gadai di Cabang Pembantu termasuk target pendapatan biaya administrasi dan pendapatan sewa tempat.
- 2) Melayani nasabah melalui kegiatan penaksiran barang sesuai dengan ketentuan dan peraturan perusahaan yang berlaku.
- 3) Melakukan verifikasi pengisian data nasabah yang tercantum di Aplikasi Gadai Syariah.
- 4) Melakukan taksiran Barang Jaminan dan Nilai Pinjaman Gadai sesuai dengan limit dan kewenangannya.
- 5) Melakukan perhitungan seluruh kewajiban yang harus dibayar oleh nasabah.
- 6) Bertanggung jawab atas keamanan dan keutuhan barang jaminan yang telah ditaksirnya.
- 7) Mengadministrasikan penggunaan sertifikat Gadai Syariah secara tertib.

f. Teller

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai service excellent.
- 2) Memberikan dukungan kepada Supervisor Branch Operation, dan Pimpinan Cabang, berupa :
 - a) Memproses layanan operasi baik tunai maupun non tunai yang dilakukan nasabah di teller, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten
 - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai kewenangan dan tanggungjawabnya.
 - c) Menjadi bagian dari *team operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi secara efektif.

g. Customer Service

- 1) Memberikan informasi baik produk maupun layanannya yang dibutuhkan oleh nasabah atau calon nasabah
- 2) Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 3) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :
 - a) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di *customer service*, dengan akurat, sopan, ramah dan tepat waktu secara konsisten;
 - b) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk Bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya;
 - c) Menjadi bagian dari *team operation* yang solid, dapat bekerjasama dan berkomunikasi efektif.²

² Wawancara dengan Ibu Frida Kusumawati, Branch Operational Supervisor di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang pada tanggal 6 Januari 2016 Pukul 11.00 WIB

5. Produk-produk BRI Syariah KCP Majapahit Semarang

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan Faedah BRI Syariah

Adalah produk tabungan dari BRI Syariah yang dikelola dengan prinsip titipan menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah* untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari. Dengan fasilitas atau keunggulan : Beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah). Dilengkapi dengan berbagai fasilitas *e-channel* berupa *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*.

b) Tabungan Impianku BRI Syariah

Adalah produk tabungan berjangka dari BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* yang dirancang untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan serta pengelolaan dana sesuai syariah yang dilindungi asuransi jiwa. Dengan fasilitas atau keunggulan mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi.

c) Tabungan Haji BRI Syariah

Merupakan produk tabungan dari BRI Syariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* bagi calon jemaah haji yang bertujuan memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil.

d) Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB

Adalah produk tabungan dengan menggunakan akad *wadiah* untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini melalui kerja sama antara BRI Syariah dengan sekolah.

e) Giro BRI Syariah iB

Merupakan produk simpanan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan Akad *Wadi'ah yad dhamanah* untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek & bilyet giro.

f) Deposito BRI Syariah iB

Adalah produk investasi berjangka dari BRI Syariah dengan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah* bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal kepada deposan dalam mata uang tertentu. Keuntungan yang diberikan adalah dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga *shahibul maal* tidak perlu khawatir akan pengelolaan dana. Fasilitas yang diberikan berupa *ARO (Automatic Roll Over)* dan Bilyet Deposito.

2) Produk Pembiayaan

a) Qardh Beragun Emas BRI Syariah iB (Gadai)

Untuk memberikan solusi memperoleh dana tunai untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak ataupun untuk keperluan modal usaha dengan proses cepat, mudah, aman, dan sesuai syariah untuk ketentraman anda.

b) KKB BRI Syariah iB

Merupakan produk jual-beli yang menggunakan sistem *murabahah*, adalah akad jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (*margin*) yang disepakati oleh Bank dan Nasabah (*fixed margin*). Dengan tujuan pembelian mobil baru, pembelian mobil *second* dan *take over*/pengalihan Pembiayaan KKB dari lembaga pembiayaan lain.

c) KPR BRI Syariah iB

Merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) di mana akad jual

beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah margin keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan. Dengan tujuan pembelian property, pembangunan/renovasi rumah, dan *take over*/pengalihan Pembiayaan KPR dari lembaga pembiayaan lain.

d) EmBP BRI Syariah iB

Suatu produk untuk memenuhi kebutuhan/pegawai khususnya karyawan dari perusahaan swasta/instansi pemerintah yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan kesejahteraan/pegawai (EmBP). Suatu produk untuk memenuhi kebutuhan/pegawai khususnya karyawan dari perusahaan swasta/instansi pemerintah yang bekerja sama dengan PT. Bank BRI Syariah dalam program kesejahteraan karyawan (EmBP), produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan kesejahteraan/pegawai (EmBP).

e) Pembiayaan Mikro

Merupakan pembiayaan BRI Syariah dengan menggunakan akad *murabahah* di mana akad jual beli barang dilakukan dengan menyertakan harga perolehan ditambah *margin* keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan usaha kecil dengan proses cepat, syarat mudah, margin rendah, pinjaman sampai dengan Rp. 500.000.000,- bonus cashback tiap 6 bulan dengan syarat ketentuan berlaku.

i. Pembiayaan Mikro 25 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan dibawah 25 juta.

ii. Pembiayaan Mikro 75 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan antara 25 juta sampai 75 juta.

iii. Pembiayaan Mikro 500 iB

Merupakan produk pembiayaan BRI Syariah untuk usaha kecil dengan nominal pembiayaan antara 75 juta sampai 500 juta.

3) Produk Jasa

a) Remittance BRI Syariah

Kemudahan melakukan pengiriman uang tunai dengan fasilitas transfer tanpa perlu memiliki rekening di bank untuk dapat menerima kiriman uang dan cukup menggunakan telepon seluler.

b) Internet Banking

Berdasarkan konsep layanan BRI Syariah yang memberikan kemudahan kepada nasabah untuk bertransfer dari manapun dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan nasabah, PT. Bank BRI Syariah juga hadirkan sebuah kemudahan, kenyamanan serta keamanan akses perbankan tanpa batas melalui *Internet Banking*.

c) CallBRIS

Merupakan layanan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk menghubungi PT. Bank BRI Syariah melalui telepon.³

Dari beberapa produk di atas, bahwasanya PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang lebih memfokuskan kegiataannya pada produk pembiayaan mikro, hal ini dikarenakan produk pembiayaan mikro lebih membantu proses arus kas lebih banyak, sehingga PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Majapahit Semarang terus berusaha memperbesar kuantitas nasabahnya.

³ Profil BRI Syariah