

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Krisis moneter dan ekonomi sejak Juli 1999, yang disusul dengan krisis politik nasional telah membawa dampak besar dalam perekonomian nasional. Krisis politik nasional tersebut telah mengakibatkan perbankan di Indonesia yang didominasi bank-bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah, saat itulah berkembang pemikiran mengenai suatu konsep yang dapat menyelamatkan perekonomian dari ancaman krisis yang berkepanjangan.

Untuk keluar dari krisis tersebut maka pemerintah melakukan merger terhadap 4 bank pemerintah, yaitu Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (BEII) dan Bapindo menjadi satu bank yang kokoh dengan nama PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) sebagai pemilik mayoritas PT. Bank Susila Bakti (BSB) yang merupakan salah satu bank konvensional yang dimiliki Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. (Mandiri, 2018)

Pada tanggal 25 Oktober 1999, Bank Indonesia (BI) melalui surat memberikan izin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi usaha berdasarkan prinsip syariah kepada PT. Bank Susila Bakti (BSB) dan menyetujui PT. Bank Susila Bakti (BSB) menjadi PT. Bank Syariah Mandiri. BSM mulai beroperasi pada Senin tanggal 25 Rajab 1420 H/ 1 November 1999. Pada tahun 2003 PT. Bank Syariah Mandiri memperoleh predikat sebagai bank syariah terbaik, untuk itu banyak masyarakat berminat menggunakan produk dan jasa BSM, hal ini dilihat banyaknya kantor cabang Bank Syariah Mandiri. Salah satunya didirikan Bank Syariah Mandiri Amuntai yang kemudian sekarang ini menjadi PT. Bank Syariah Indonesia, TBK KCP Amuntai hasil merger dari 3 bank. (BSM, 2018)

Perkembangan Bank Syariah Indonesia yang merupakan merger antara 3 bank besar di Indonesia yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang diberi nama Bank Syariah Indonesia atau BSI. Dengan adanya dukungan pemerintah terhadap dunia perbankan, dari hal itu diharapkan dapat memacu laju perekonomian dan mendukung iklim bisnis dan perindustrian. Setelah melakukan merger, Bank Syariah Indonesia akan jadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan total asset Rp. 239,56 triliun, lebih dari 1.000 kantor cabang, 20.000 karyawan dan menjadi bank dengan peringkat 7 berdasarkan total asset yang dimiliki. (Bank Syariah Mandiri, 2018)

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan meyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN. Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. (Erlyanti, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah juga menjadi cerminan wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

1. Visi

Menjadi Top Bank Syariah Global Berdasarkan Kapitalisasi Pasar Dalam Waktu 5 Tahun

2. Misi

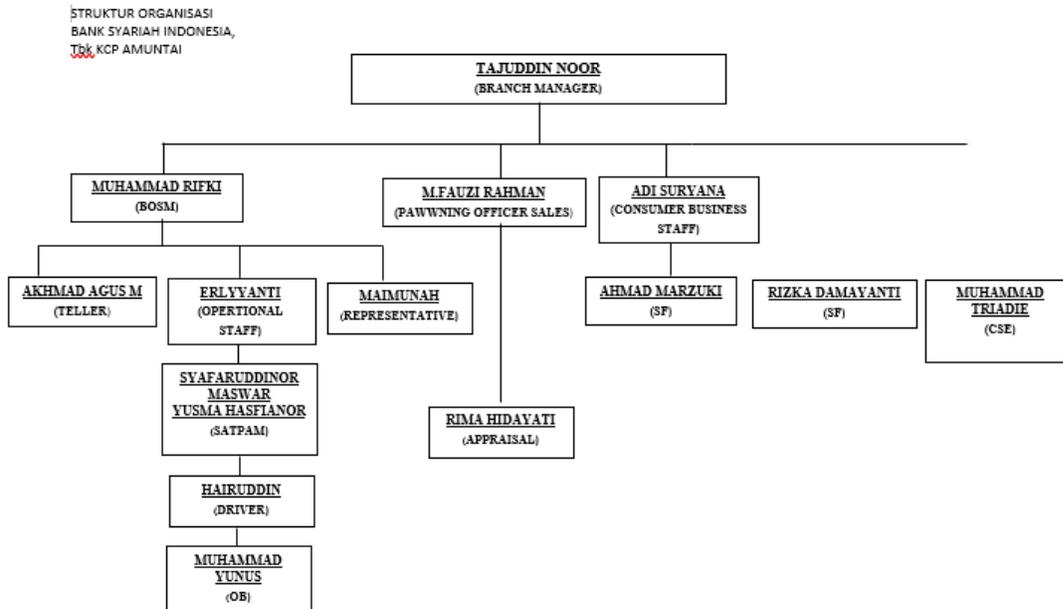
- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi pemegang saham
- c. Menjadi perusahaan pilihan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. (BSI,

Februari 2021

C. Struktur Organisasi dan Sistem Operasional PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

Amuntai

Gambar 4.1



KCP Amuntai (Mei, 2021)

1. Pemimpin

2. Cabang Pembantu

Pemimpin Cabang Pembantu memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan pertanggung jawaban operasional dan financial kantor cabang pembantu.
- 2) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- 3) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, meneglola layanan unggul.
- 5) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas, fungsi serta kegiatan pegawai dikantor cabang pembantu.

3. Branch Operation Supervisor

Struktur
Organi
sasi
BSI
KCP
Amunt
ai

Sumber:
Bank
Syariah
Indonesia

Branch Operation Supervisor memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab secara langsung kepada *Operation Manager* terhadap hasil kinerja dan aktivitas kinerja dan aktivitas operasional serta pelayanan nasabah;
- 2) Membantu *Operation Manager* dalam fungsi tunai/teller, pelayanan nasabah dan operasional lainnya; dan
- 3) Mengkoordinir pelaksanaan transaksi layanan *front liner* sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya.

4. *Funding Officer*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *funding Officer* adalah sebagai berikut:

- 1) Menawarkan dan menjual produk kepada nasabah yang ada dengan sebaik-baiknya.
- 2) Bertanggung jawab secara langsung kepada usaha terhadap hasil kinerja dan pencapaian target simpanan (DPK).
- 3) Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana pihak ketiga (DPK).
- 4) Memberikan pelayanan sebaik-baiknya dan *cross selling* kepada nasabah untuk mencapai tingkat kepuasan pelayanan nasabah.
- 5) Membuat rencana kunjungan kepada nasabah dalam rangka mencapai dana simpanan (DPK).
- 6) Menjaga hubungan yang baik (*relationship*) kepada nasabah agar dana simpanannya tidak keluar.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lainnya sesuai perintah atasan guna menunjang kegiatan bisnis bank. (BSM, 2018).

5. *Unit Head*

Tugas, wewenang dan tanggung jawab *Unit Head* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaan.
- b. Menyusun rencana pembiayaan.
- c. Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
- d. Melakukan administrasi pembiayaan.
- e. Melakukan analisis pembiayaan dan mengajukan berkas hasil analisis kepada komisi pembiayaan.
- f. Melakukan pembinaan kepada anggota pembiayaan agar tidak macet.
- g. Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
- h. Membuat akad pembiayaan.

6. *Customer Service*

Customer Service memiliki tugas sebagai berikut:

- a. Memberikan layanan edukasi perbankan kepada nasabah atau calon nasabah yang akan menggunakan produk dan jasa perbankan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah;
- b. Mengumpulkan, menyediakan dan mengelola data internal dan eksternal terkait produk dan jasa perbankan serta informasi atau laporan yang diperlukan dalam rangka mendukung pencapaian kerja;
- c. Menjaga kerahasiaan *password* yang dikelola *Customer Service* untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam mengendalikan risiko operasional;

7. *Teller*

Teller memiliki tugas sebagai berikut;

- a. Memberikan pelayanan transaksi tunai dan overbooking sesuai dengan sistem dan prosedur operasional PT. Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai;

- b. Melakukan perencanaan dan pengurusan kas bersama *Operation Manager* atau *Branch Operation Supervisor* cabang untuk mengutamakan kas bank serta memastikan pengurusan kas yang telah sesuai dengan sistem dan prosedur;
- c. Mendokumentasikan dan memastikan kelengkapan bukti transfer tunai maupun *overbooking* sesuai kewenangan yang berlaku;
- d. Menjaga kerahasiaan password yang dikelola Teller untuk memastikan tidak terjadi penyalahgunaan dalam rangka pengendalian risiko operasional;
- e. Melakukan rekonsiliasi transaksi Teller untuk memastikan bahwa semua transaksi telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- f. Melakukan pembukuan, verifikasi awal dan akhir, memeriksa kelengkapan, jumlah dan keabsahan dokumen transaksi tunai maupun *everbooking* dan dokumen terkait;
- g. Melaksanakan pemasaran penggunaan *e-channel* (ATM, EDC, dan *e-channel* lainnya) sesuai kewenangannya untuk optimalisasi penggunaan *e-channel*; dan
- h. Melaksanakan proses pemeriksaan, registrasi dan administrasi pinjaman, simpan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku;
- i. Melaksanakan proses, registrasi dan administrasi pinjaman, simpanan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu dan jasa bank lainnya sesuai ketentuan yang berlaku;
- j. Mengelola berkas pinjaman Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu beserta agunannya, berkas simpanan, dan jasa bank lainnya untuk memastikan kelengkapan dan tata tertib administrasi sesuai kewenangan yang berlaku;

- k. Mengagendakan dan mendokumentasikan surat keluar dan surat masuk sesuai bidang tugasnya untuk memastikan surat atau dokumen yang didistribusikan atau diarsipkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kepentingannya;
- l. Melakukan pengelolaan dokumen, surat berharga sesuai ketentuan yang berlaku untuk menghindari penyalahgunaan surat berharga;
- m. Mengelola ATM sebagai petugas ATM;
- n. Melakukan pengelolaan logistic, administrasi pekerja sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- o. Pencapaian *fee based-income* (FBI) dari penjualan produk dan jasa perbankan lainnya serta *e-banking* dibandingkan dengan target;
- p. Melakukan setting AGF pada rekening debitur dan memastikan bahwa semua pencairan realisasi pinjaman melalui rekening faedah sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- q. Melaksanakan tugas-tugas kedinasan dari atasan (BOS atau Pimpinan Cabang) sesuai dengan peran dan kompetensinya untuk mencapai target yang ditetapkan secara efektif dan efisien. (Mandiri, 2018)

D. Produk Dan Jasa Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Amuntai

1. Produk penghimpun dana (Funding) (Brosur BSI, Mei 2021)
 - a. BSI Tabungan Easy Mudharabah
 - b. BSI Tabungan Berencana
 - c. BSI Tabungan Easy Wadiah
 - d. BSI Tabungan Pendidikan
 - e. BSI Tabungan Valas

- f. BSI Tabungan pensiun
- g. BSI Tabunganku
- h. BSI Giro
- i. BSI Deposito
- j. BSI Tabungan Haji Indonesia
- k. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia
- l. BSI Tabungan Bisnis
- m. BSI Tabungan Deposito

2. Produk Penyaluran Dana

- a. BSI Griya
- b. BSI Oto
- c. BSI Implan
- d. Pembiayaan Kendaraan Bermotor
- e. BSI Warung Mikro
- f. BSI Gadai Emas
- g. BSI Cicil Emas
- h. BSI Tabungan Pensiun

3. Produk Jasa dan Layanan

- a. BSI Call
- b. BSI Mobile Banking
- c. BSI Net Banking
- d. BSI Card. (Brosur BSI, Mei 2021)

E. Manajemen Pengembangan Talenta Di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai

Dalam hal ini peneliti berupaya meneliti realita pelaksanaan manajemen pengembangan talenta di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai sbg brkt :

1. Pengempangan talenta di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai

Manajemen pengembangan talenta yg telah dilakukan BSI melalui 2 program yaitu program rikutmen dan program pelatihan. Hal ini sesuai dg hasil wawancara yang diungkapkan oleh Bapak Muhammad Rifky dimana proses pelaksanaan pengembangan talenta salah satunya melalui program pelatihan (Muhammad Rifky, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

Adapun pengembangan yang telah dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai adalah sebagai berikut :

a. Pelaksanaan program pelatihan

Pelaksanaan program pelatihan pengembangan talenta di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai memiliki tujuan peningkatan kinerja para karyawan guna memperbaiki kualitas dalam bekerja. Setelah meneapkan tujuan selanjutnya Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai menetapkan proses atau pelaksanaan pelatihan. Proses pelaksanaan pelatihan dimulai dengan menetapkan kebutuhan kemudia membentuk panitia, meanggarkan dana setelah tahap tersebut dilalui maka pelatihan dilaksanakan dalam bentuk yang sesuai dengan bidangnya masing-masing. (Bernadin, 2003)

Suatu program pelatihan yg dilaksanakan tentu tidak luput dari keterbatasan dan hambatan. Seperti hal nya pada masa pandemi ini pelatihan yang di adakan kantor pusat

rata rata melalui zoom meeting atau via online yang membuat pelatihan tidak efektif.
(Muhammad Rifky, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

b. Pelaksanaan program rekrutmen, pada tahap ini pimpinan cabang harus benar benar mempertimbangkan kebutuhan tenaga kerja yang seperti apa yang sesuai dengan *job description* yang telah disiapkan. (Handoko, 2001) Secara umum pimpinan cabang dalam seleksi mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut :

1. Performance, meliputi penampilan fisik dan cara berekspresi.
2. Kualifikasi yg dimiliki serta pendidikan pelatihan dan pengalaman.
3. Bakat.
4. Motifasi.
5. Penyesuaian tetap stabil dalam menghadapi tekanan dan memiliki hubungan yang baik dengan yang lain. (Tajuddin, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

F. Manajemen Lingkungan Kerja yang Sehat Pada Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai

Perusahaan hendaknya dapat mencerminkan kondisi yang mendukung kerjasama antara tingkat atasan, bawahan maupun yang memiliki status jabatan yang sama di perusahaan. Kondisi yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang baik dan pengendalian diri. Lingkungan kerja dapat diartikan sebagai kekuatan-kekuatan yang memengaruhi, baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kinerja organisasi atau perusahaan.

Sebagaimana dijelaskan bahwa untuk menciptakan suasana yang aman, nyaman dan kondusif disuatu lingkungan kerja dalam lembaga keuangan dan perusahaan, maka lembaga tersebut harus memperhatikan kondisi lingkungan kerja dan fasilitas kerjanya. Kondisi lingkungan kerja yang hendaknya diciptakan adalah suasana kekeluargaan, komunikasi yang

baik dan pengendalian diri. Hal tersebut pula yang telah diterapkan pada Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Sebagaimana telah disebutkan dalam Al-qur'an surat Al-Hujaraat ayat 10 :

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya setiap orang mukmin itu adalah saudara, sehingga dalam bersaudara haruslah mempunyai hubungan yang baik. Begitu pula dengan Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai. Untuk menjaga hubungan yang baik dan keharmonisan antara sesama karyawan maupun dengan atasan maka setiap orang harus menanamkan rasa kekeluargaan dan komunikasi yang baik untuk menghindarkan diri dari konflik. (Shihab, 2002)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Tajuddin selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai, rasa kekeluargaan dan komunikasi yang tercipta di Bank Syariah Indonesia KCP Amuntai adalah dengan menjaga kondisi lingkungan kerja antara karyawan dengan atasan maupun antara karyawan dengan sesama karyawan, yaitu saling memberikan perhatian baik atasan kepada karyawan maupun karyawan terhadap atasan dalam melaksanakan tugas, adanya komunikasi secara efektif dalam hubungan dengan pekerjaan maupun diluar pekerjaan, adanya kerja sama dalam upaya pencapaian tujuan BSI KCP Amuntai. (Tajuddin, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

Pemberian fasilitas kerja yang baik sesuai kebutuhan karyawan, baik yang berhubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan, respon atasan dan karyawan ketika ada salah seorang anggota karyawan terkena musibah, serta atasan juga sangat

memperhatikan saran dari karyawan atau bawahannya. Saling membantu dan tolong menolong, serta menghubungkan tali silaturahmi di antara keluarga karyawan maupun atasan.

Kondisi lingkungan kerja dan pemenuhan kebutuhan kerja yang demikian tersebut mampu memberikan kenyamanan dan menambah semangat karyawan saat menjalankan tanggung jawab yang diberikan oleh BSI KCP Amuntai. Sedangkan kondisi fasilitas kerja yang ada di BSI KCP Amuntai adalah seperti yang telah dijelaskan di atas, yaitu untuk memudahkan karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya serta sebagai stimulus untuk memberikan motivasi dan dukungan kepada karyawannya. Sebagaimana telah dijelaskan pula pada bab II bahwa setiap perusahaan hendaknya menyediakan fasilitas-fasilitas yang menyenangkan bagi karyawannya. Demikian pula pada di BSI KCP Amuntai, agar rasa aman, nyaman, kondusif dan menyenangkan tetap terjaga dan meningkatkan kinerja karyawan maka BSI KCP Amuntai selalu melakukan evaluasi atas fasilitas yang diterima karyawan berdasarkan penilaian kinerja selama satu tahun. Selain fasilitas kerja yang telah ditentukan oleh BSI KCP Amuntai sesuai dengan standar operasinal perusahaan, BSI KCP Amuntai juga memberikan penambahan fasilitas kerja lainnya untuk kelancaran dan kemudahan aktifitas perusahaan. (Rima Hidayati, Wawancara Pribadi, Mei 2021) Penambahan fasilitas kerja yang diberikan BSI KCP Amuntai pada tahun 2007-2008 adalah adanya mushola, pemberian training serta adanya kamar mandi yang memudahkan aktivitas karyawan. Adanya fasilitas kerja pada BSI KCP Amuntai telah sesuai dengan standar operasional, dan penambahan-penambahan fasilitas kerja di BSI KCP Amuntai tersebut dirasa sangat baik dan efektif untuk meningkatkan semangat kerja dan nyaman karyawan dalam bekerja. Maka kondisi lingkungan kerja dan fasilitas kerja yang diberikan oleh BSI KCP Amuntai tersebut mampu meningkatkan kinerja karyawannya. (Rizka Damayanti, Wawancara Pribadi, Mei 2021)

Menurut Bapak Muhammad Fauzi Rahman, lingkungan kerja di BSI KCP Amuntai sangatlah nyaman, ditambah dengan suasana kantor yang bersih, rapi, dan wangi membuat para karyawan sangat nyaman untuk bekerja. (M.Fauzi Rahman, Wawancara Pribadi, Mei 2021)