

BAB III

OBJEK PENELITIAN

A. Profil Umum Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. Per Desember 2017 Bank Syariah Mandiri memiliki 737 kantor layanan di seluruh Indonesia, dengan akses lebih dari 196.000 jaringan ATM.

B. Visi dan Misi Bank Syariah mandiri

Dalam rangka meningkatkan operasional BSM KC Jepara serta untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi di masa depan, maka dirumuskan Visi dan Misi BSM sebagai gambaran cita-cita serta harapan yang ingin diwujudkan.

a. Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

a. Untuk Nasabah

BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

b. Untuk Pegawai

BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

c. Untuk Investor

Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

b. Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

C. Shared Values ETHIC dan 10 Perilaku Utama Bank Syariah Mandiri.

Setelah melalui proses yang melibatkan seluruh jajaran pegawai sejak pertengahan 2005, lahirlah nilai-nilai perusahaan yang 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” yaitu:

1. *Excellence*: Mencapai hasil yang mendekati sempurna (perfect result oriented)
2. *Teamwork*: mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
3. *Humanity*: mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan.

4. *Integrity*: Berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi.
5. *Customer Focus*: Mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (internal dan eksternal).

Terdapat 10 Perilaku utama BSM yaitu :

- a. *Prudence* : menjaga amanah dan melakukan perbaikan proses terus-menerus.
- b. *Competence* : meningkatkan keahlian sesuai tugas yang diberikan dan tuntutan profesi bankir.
- c. *Trusted and Trust* : mengembangkan perilaku dapat dipercaya dan percaya.
- d. *Contribution* : memberikan kontribusi positif dan optimal,
- e. *Social and Environment Care* : memiliki kepedulian yang tulus terhadap lingkungan dan sosial.
- f. *Inclusivity* : mengembangkan perilaku mengayomi.
- g. *Honesty* : jujur.
- h. *Good Governance* : melaksanakan tata kelola yang baik.
- i. *Inovation* : mengembangkan proses, layanan dan produk untuk melampaui harapan nasabah.
- j. *Service Excellence*: memberikan layanan terbaik yang melampaui harapan (<http://mandirisyariah.co.id>).

D. Letak Grafis BSM Jepara

Untuk menjunjung kelengkapan data dalam penelitian ini, penulis membuat data perusahaan dan lokasi Bank Syariah Mandiri KC Jepara yaitu sebagai berikut :

Nama perusahaan : PT. Bank Syariah Mandiri KC Jepara, Jawa Tengah
Alamat : Jl. Pemuda No. 12 A-B, Desa Panggang, Kecamatan
Jepara, Kabupaten Jepara, Jawa Tengah
Telepon : (0291) 595599
Alamat Kantor Pusat : Gedung Bank Syariah Mandiri Jl. MH Tamrin No. 5
Jakarta
Situs Website : www.syariahmandiri.co.id
Tanggal Berdiri : (BSM KC Jepara)
Jenis Usaha : Lembaga Keuangan Perbankan
Tahun berdiri : November 2011

E. Program dan Produk Bank Syariah Mandiri Jepara

Program:

Produk bank syariah mandiri terdiri dari beberapa macam berikut ini :

1. Tabungan BSM

Merupakan tabungan harian yang menggunakan mata uang rupiah. Rekening ini berdasarkan sistem akad mudharabah muthlaqah. Nasabah bisa memilih dengan fitur ATM atau tanpa ATM. Baik perorangan maupun non perorangan (lembaga, organisasi, perkumpulan, dll) diperbolehkan buka rekening ini.

Adapun syarat, fitur, dan biaya Tabungan BSM:

- a. Buka rekening hanya perlu kartu identitas berupa KTP/SIM/Paspor.
- b. Setoran awal Rp80.000,00 untuk perorangan dan Rp1.000.000,00 untuk non-perorangan.
- c. Setoran berikutnya paling kecil bisa Rp10.000,00.

- d. Saldo minimum setelah penarikan Rp50.000,00.
- e. Biaya administrasi per bulan Rp7.000,00.
- f. Biaya tutup rekening Rp20.000,00.
- g. Mendapatkan kartu BSM yang bisa berfungsi sebagai kartu ATM sekaligus kartu debit buat pembayaran belanja di merchant yang menyediakan mesin EDC.
- h. Mendapatkan fitur tambahan e-banking berupa mobile banking dan net banking.
- i. Karena akadnya mudharabah muthlaqah maka mendapatkan bagi hasil / nisbah.
- j. DII (<http://www.mandirisyariah.co.id>)

2. Tabungan BSM Simpatik

Produk Bank Syariah Mandiri yang ini hampir sama dengan Tabungan BSM di atas. Bedanya Tabungan BSM Simpatik menggunakan sistem wadhi'ah dan hanya ditujukan perorangan saja.

Adapun syarat, fitur, dan biaya Tabungan BSM Simpatik:

1. Online di seluruh outlet BSM.
2. Setoran awal minimal Rp20.000 (tanpa ATM) & Rp30.000 (dengan ATM).
3. Setoran selanjutnya minimal Rp10.000,00.
4. Saldo minimal Rp20.000.
5. Biaya tutup rekening Rp10.000.
6. Biaya administrasi Rp2.000 per rekening per bulan atau sebesar bonus bulanan (tidak memotong pokok).

7. Biaya pemeliharaan kartu ATM Rp2.000 per bulan.
8. Meskipun tidak mendapatkan bagi hasil, tapi bisa memperoleh bonus bulanan.
9. Bisa menikmati fasilitas BSM card yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit sekaligus.
10. Fasilitas tambahan berupa e-banking (mobile banking dan net banking).
(<http://www.mandirisyariah.co.id>)

3. TabunganKu BSM

TabunganKu merupakan program pemerintah untuk meningkatkan gemar menabung pada masyarakat. TabunganKu ada di seluruh bank di Indonesia, termasuk juga di Mandiri. Baik Mandiri konvensional maupun syariah memilikinya. Namun keduanya ada bedanya. Berikut inilah sedikit info mengenai TabunganKu di Bank Mandiri Syariah.

Adapun syarat, fitur, dan biaya TabunganKu BSM:

- a. Pembukaan rekening hanya perlu KTP.
- b. Setoran awal ringan, minimal Rp20.000,00 (tanpa ATM) dan Rp80.000,00 (dengan ATM)
- c. Berdasarkan akad wadhiah yad dhamanah.
- d. Menabung selanjutnya minimal Rp10.000,00.
- e. Saldo minimum rekening (setelah penarikan) adalah Rp20.000 (tanpa ATM) dan Rp50.000 (dengan ATM).
- f. Jumlah minimum penarikan di counter sebesar Rp100.000 kecuali pada saat penutupan rekening.
- g. Bebas biaya administrasi rekening.

- h. Biaya pemeliharaan Kartu TabunganKu Rp2.000 (bila ada).
- i. Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp20.000.
- j. Biaya ganti buku karena hilang/rusak atau sebab lainnya sebesar Rp0.
- k. Rekening dormant (tidak ada transaksi selama 6 bulan berturut-turut) :
 - 1) Biaya penalti Rp2.000 per bulan
 - 2) Apabila saldo rekening mencapai <Rp20.000, maka rekening akan ditutup oleh sistem dengan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo.
- l. Fasilitas Kartu TabunganKu yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit.
- m. Fasilitas e-Banking, yaitu BSM Mobile Banking & BSM Net Banking.
- n. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.
- o. Bonus (<http://www.mandirisyariah.co.id>)

4. Tabungan Berencana BSM

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

Adapun syarat, fitur, dan biaya:

- a. Berdasarkan pada prinsip syariah mudharabah muthlaqah.
- b. Dana hanya dapat diambil pada saat akan melakukan ibadah kurban atau aqiqah.
- c. Minimum setoran awal adalah Rp50.000 .
- d. Minimum setoran berikutnya adalah Rp25.000.
- e. Minimum saldo setelah pelaksanaan Aqiqah dan ibadah Kurban Rp50.000. (<http://www.mandirisyariah.co.id>)

5. Tabungan Investa Cendekia BSM

Jenis produk Bank Syariah Mandiri yang satu ini menggunakan dasar prinsip mudharabah muthlaqah. Rekening ini sangat cocok dipilih jika untuk keperluan pendidikan anak-anak. Merupakan tabungan berjangka dengan setoran bulanan tetap.

Adapun syarat:

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

Fitur, biaya dan manfaat:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah mudharabah muthlaqah.
 - 2) Periode tabungan 1 s.d. 20 tahun.
 - 3) Usia nasabah minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun saat jatuh tempo.
 - 4) Setoran bulanan minimal Rp100.000 s.d. Rp10.000.000 dengan kelipatan Rp50.000.
 - 5) Bagi hasil yang kompetitif.
 - 6) Jumlah setoran bulanan dan periode tabungan tidak dapat diubah namun dapat dilakukan setoran tambahan diluar setoran bulanan.
- (<http://www.mandirisyariah.co.id>)

6. Tabungan Haji dan Umroh

Pembiayaan Mikro Umrah BSM adalah pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan umrah anda.

Fitur Pembiayaan Mikro Umrah BSM

- a. DP 0%
- b. Jangka waktu hingga 5 tahun

c. Plafond:

- 1) Maksimal Rp40 juta per jamaah
- 2) Maksimal Rp200 juta per nasabah yang diperuntukkan untuk paket keluarga (suami/istri/orang tua/mertua/adik/kakak kandung maupun ipar dari pemohon)

d. Untuk Pegawai Tetap dan Wiraswasta

Syarat tabungan haji dan umroh:

- 1) Copy KTP, Surat Nikah, kartu Keluarga dan NPWP
- 2) Copy rekening gaji 3 bulan terakhir (suami/istri jika joint income)
- 3) Slip gaji (asli) 1 bulan terakhir (suami/istri jika joint income)
- 4) Surat keterangan pegawai tetap dan keterangan usaha jika wiraswasta
- 5) Dokumen agunan berupa deposito, BPKB kendaraan, AJB, SHM atau surat kios
- 6) Tanpa agunan fixed asset/cash collateral
- 7) Deposito (<http://www.mandirisyariah.co.id>)

7. Cicil Emas

Cicil Emas mewujudkan impian Anda untuk memiliki EMAS dengan lebih mudah. Dengan cukup menyisihkan dana sebesar Rp.4.000 per hari, Anda terasa lebih ringan untuk memiliki emas impian Anda.

a. Keunggulan dari Cicil Emas di Bank Syariah Mandiri adalah :

- 1) Aman: Emas Anda diasuransikan
- 2) Menguntungkan : Tarif yang murah
- 3) Layanan professional : perusahaan terpercaya dengan kualitas layanan terbaik

- 4) Mudah : Pembelian emas dengan cara dicicil
- 5) Likuid : Dapat diuangkan dengan cara digadaikan untuk kebutuhan mendesak

b. Biaya-biaya yang dipersiapkan :

- 1) Biaya Administrasi,
- 2) Materai dan
- 3) Asuransi

c. Cara pembayaran produk Cicil Emas :

Pembayaran dilakukan dengan cara angsuran dalam jumlah yang sama setiap bulan.

d. Jangka waktu pembiayaan Cicil Emas :

Anda dapat memilih angka waktu pembiayaan yang diinginkan paling singkat 2 (dua) tahun dan paling lama hingga 5 (lima) tahun. Pelunasan dipercepat diperbolehkan setelah pembiayaan minimal berjalan 1 (satu) tahun.

e. Uang Muka yang dapat dipersiapkan:

- 1) Minimal 20% dari harga perolehan emas.
- 2) Uang muka dibayar secara tunai (tidak dicicil) oleh nasabah kepada Bank. Sumber dana uang muka harus berasal dari dana nasabah sendiri (*self financing*) dan bukan berasal dari pembiayaan yang diberikan oleh Bank.

f. Plafond pembiayaan:

Maksimum 80% dari harga perolehan untuk emas jenis lantakan (batangan).

g. Harga emas dalam produk Cicil Emas ditentukan :

Harga perolehan emas ditentukan pada saat akad.

h. Akad yang digunakan untuk produk Cicil Emas :

Pembiayaan menggunakan akad *Murabahah* (di bawah tangan).

Pengikatan agunan dengan menggunakan akad *rahn* (gadai).

i. Supplier emas untuk produk ini :

- 1) PT Antam Persero,
- 2) Toko Emas atau Perorangan yang telah memiliki kerja sama dengan Bank.

Syarat :

- a) WNI cakap umur
- b) Pegawai dengan usia minimal 21 tahun s.d usia maksimal 55 tahun.
- c) Pensiunan berusia maksimal 70 tahun pada saat pembiayaan jatuh tempo.
- d) Profesional dan wiraswasta berusia maksimal 60 tahun. Menyerahkan Kartu Identitas (KTP)

<https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/emas/cicil-emas>)

8. Gadai Emas

Gadai Emas merupakan produk pembiayaan atas dasar jaminan berupa emas sebagai salah satu alternatif memperoleh uang tunai dengan cepat dengan memberikan manfaat untuk perorangan :

- a. Pricing yang murah.
- b. Nyaman layanannya.

- c. Jaringan yang luas tersebar di seluruh kota-kota di Indonesia.
- d. Aman dan terjamin.
- e. Proses mudah dan cepat.
- f. Biaya Pemeliharaan yang murah.
- g. Dapat terkoneksi dengan fasilitas lainnya, seperti rekening tabungan, ATM, dll.

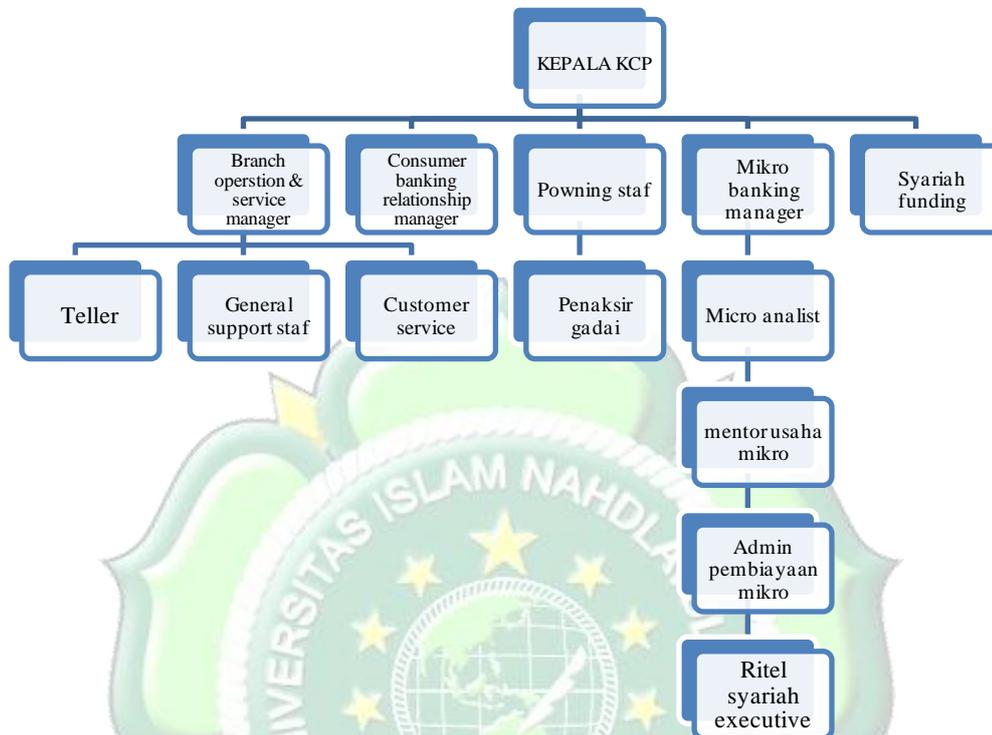
Adapun syarat yang diperlukan:

- 1) Kartu identitas nasabah.
- 2) Pembiayaan: mulai dari Rp500.000,-.
- 3) Jaminan berupa emas perhiasan atau lantakan (batangan).
- 4) Jangka waktu: 4 (empat) bulan dan dapat diperpanjang atau dapat digadai ulang (setelah dilakukan penaksiran dan melunasi biaya gadai).

<http://www.mandirisyariah.co.id>



F. Struktur Kepegawaian Bank Syariah Mandiri Jepara



G. Kewenangan Jabatan

1. Kepala cabang :

- a. Mengawasi semua aktifitas yang dilakukan oleh staf perbankan di kantor cabang.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- c. Memonitor operasional perusahaan.
- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko.
- e. Pengembangan kegiatan operasional.
- f. Observasi atas kinerja karyawan.
- g. Memberikan solusi terhadap semua masalah.

h. Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan.

2. Branch operation & service manager :

a) Menjaga kualitas pelayanan kantor cabang kepada nasabah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

b) Membangun hubungan baik dengan nasabah untuk pencapaian target di kantor cabang.

c) Mendukung pencapaian target kewajiban.

d) Memastikan transaksi yang dilakukan sesuai SOP.

e) Peningkatan produktifitas pegawai.

f) Mereview dan menetapkan ukuran kinerja.

3. Consumer banking relationship manager :

a. Memastikan bahwa perusahaan memiliki mekanisme untuk menandai pelanggan secara perorangan.

b. Berinteraksi dengan nasabah.

c. Menyesuaikan perlakuan.

4. Pawning staf :

a. Mengelola pembiayaan gadai dan cicil emas dari proses awal pencairan sampai proses penagihan

b. Memasarkan produk cicil emas dan gadai.

5. Syariah funding :

a. Mencari, menghimpun dana, merekrut nasabah, untuk nasabah

6. Teller :

a. Melayani transaksi funding ataupun financing.

b. Buat laporan.

c. Memajukan otoritas serta kesepakatan pencairan.

7. General support staf :

a. Mengurus bangunan, fisik ATM, satpam, cleaning service, kartu nama, absensi karyawan.

8. Customer service :

a. Memberikan sosialisasi kepada nasabah dan calon nasabah terkait produk bank.

9. Penaksir gadai :

a. Melakukan penaksiran barang gadai mengacu pedoman penaksiran.

b. Memasarkan produk cicil emas dan gadai.

10. Micro analist :

a. Menganalisis penerima pinjaman, apakah bankable atau tidak.

11. Mentor usaha mikro :

a. Membantu kepada warung mikro melakukan penagihan pembiayaan harian / mingguan / bulanan sesuai penugasan dari kepala warung mikro.

b. Memaksimalkan upaya penyelamatan pembiayaan warung mikro yang bermasalah dengan berbagai metode.

c. Membantu warung mikro melakukan pembinaan terhadap nasabah existing dengan cara memberikan saran pengembangan usaha.

d. Mendukung proses eksekusi jaminan nasabah.

12. Admin pembiayaan mikro :

a. Membuat surat, menginventarisir data nasabah sampai merapikan data jaminan nasabah.

13. Ritel syariah executive :

- a. Melakukan pemasaran dengan mencari nasabah.

