

BAB III

DESKRIPSI DATA PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

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.

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*). PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.⁴¹

Pada penelitian ini lebih memfokuskan kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata. Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata berdiri pada tanggal 11 september 2010 dan berlokasi di Jl. Ngagel Jaya Selatan RMI B-4, Kel. Baratajaya, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur.

Pembukaan cabang-cabang atau unit-unit Syari'ah di Surabaya berkaitan tujuannya adalah untuk melayani nasabah yang berada di wilayah Suarabaya dan sekitarnya. Seperti diketahui di wilayah Surabaya mayoritas masyarakatnya beragama Islam. Berdirinya bank-bank Syari'ah terutama Bank Syariah Mandiri yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan produk dan jasa

⁴¹Mandiri Syariah, "Sejarah Perusahaan," dalam <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/profil-perusahaan/sejarah/> (3 Januari 2013).

perbankan yang berbasis pada prinsip-prinsip Islam, halal, tidak menganut sistem riba. Dengan demikian, masyarakat dapat menikmati layanan perbankan yang sesuai dengan Syari'ah dimana hal itu secara spiritual akan menciptakan ketenangan batin karena berpedoman pada Al-Qur'an dan Hadits.

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.

B. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

a. Visi

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

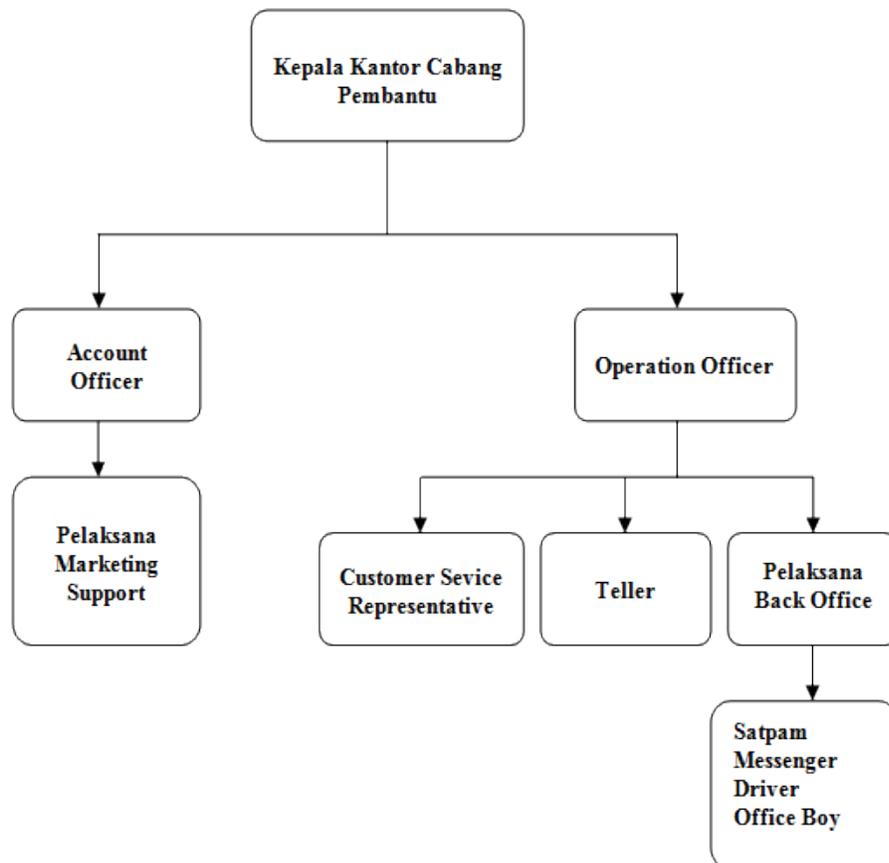
b. Misi

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan.
2. Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen UMKM.
3. Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat.
4. Mengembangkan nilai-nilai syariah *universal*.

5. Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.⁴²

C. Struktur Organisasi

Gambar 1.1
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata



⁴²Mandiri Syariah, "Visi dan Misi," dalam <http://www.syariahmandiri.co.id/category/info-perusahaan/visi-dan-misi/> (3 Januari 2013).

D. Job Description

Dari struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa *job description* pada setiap bagian bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata, sebagai berikut:

a. Kepala cabang

1. Memastikan tercapainya target bisnis cabang yang telah ditetapkan berikut unit kerja dibawah kordinasinya, meliputi: pendanaan, pembiayaan, *fee based*, laba bersih baik secara kualitatif maupun kuantitatif.
2. Memastikan kepatuhan, tingkat kesehatan, dan prudensialitas seluruh aktivitas cabang.
3. Memastikan proses keputusan pembiayaan di bawah koordinasinya sesuai SLA (untuk cabang pembiayaan).
4. Memastikan pengendalian dan pembinaan cabang jaringan yang ada di bawah koordinasinya.
5. Memastikan standar layanan nasabah di cabang dan jaringan yang di bawahnya.
6. Memastikan pelaporan (*intern dan ekstern*) dilakukan secara akurat dan tepat waktu.

7. Memastikan kelengkapan, kerapian, dan keamanan dari dokumentasi sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Memastikan tindak lanjut audit *intern atau ekstern*.

b. *Marketing Manager*

1. Merumuskan strategi pemasaran cabang.
2. Memastikan tercapainya target pembiayaan.
3. Memastikan tercapainya target pendanaan.
4. Memastikan tercapainya target *fee based income* cabang.
5. Memastikan kelayakan nota analisis pembiayaan.
6. Memastikan kualitas aktiva produktif dalam kondisi gterkendali dan pelaksanaan pengawalan terhadap seluruh nasabah cabang.
7. Mematikan penyelamatan seluruh pembiayaan bermasalah di cabang.
8. Memastikan implementasi standar pelayanan prima terhadap nasabah prioritas.

c. *Account Officer*

1. Mendapatkan calon nasabah pembiayaan yang *prospektif*.
2. Memastikan kelengkapan dokumen aplikasi pembiayaan.
3. Memastikan persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan yang diajukan.
4. Menindaklanjuti persetujuan atau penolakan permohonan pembiayaan nasabah.

5. Memastikan proses pencairan pembiayaan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.
 6. Membina hubungan baik antara bank dengan nasabah.
 7. Melaksanakan pengawalan terhadap seluruh nasabah yang dikelola agar kolektabilitas lancar.
 8. Menyelesaikan fasilitas pembiayaan.
 9. Merealisasikan pendapatan *fee based income* dari nasabah pembiayaan.
- d. Pelaksana *Marketing Support (PMS)*
1. Memastikan kelengkapan persyaratan penanda tangan akad dan pencairan pembiayaan nasabah.
 2. Mendokumentasi *current file*.
 3. Menerbitkan surat peringatan pembayaran kewajiban nasabah.
 4. Membuat pengajuan BI atau BI atau *trade checking*.
 5. Memantau pemenuhan dokumen.
 6. Membuat SP3 atau surat penolakan atas permohonan pembiayaan nasabah yang ditolak.
 7. Melakukan korespondensi berkaitan dengan pendanaan baik *intern dan ekstern*.
 8. Menyusun laporan portofolio dan *profitability* nasabah, baik pembiayaan maupun pendanaan, sesuai dengan target cabang.
 9. Memelihara data profil nasabah pendanaan.

10. Menyusun laporan pencapaian target MM, AO, dan FO.

e. *Operasional manager*

1. Memastikan terkendalinya bagian operasional cabang dengan *efisien* dan *efektif*.
2. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan kebutuhan.
3. Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah yang optimal di kantor cabang.
4. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumen, dan kearsipan.

f. *Customer service representative*

1. Memberikan informasi produk dan jasa bank kepada nasabah.
2. Memblokir permohonan pembukaan dan penutupan rekening, tabungan, giro, dan deposito.
3. Memblokir kartu ATM nasabah sesuai dengan permintaan nasabah.
4. Melayani permintaan buku cek atau *bilyet giro*, surat refrensi bank atau surat keterangan bank.
5. Menginput data *customer* dan *loanfacility* yang lengkap dan akurat.

g. *Teller*

1. Melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan ketentuan SOP.
2. Menegelola kas saldo *teller* sesuai dengan limit yang ditentukan.

3. Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar atau uang palsu.
 4. Melakukan *cash count* akhir hari.
 5. Menyediakan laporan transaksi harian.
 6. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan.
- h. Pelaksanaan Admin dan Pembiayaan
1. Rekening Mematuhi data L atau C sesuai aplikasi *importer*.
 2. Membebaskan biaya penerbitan L atau C kepada nasabah.
 3. Membebaskan rekening nasabah sebagai jaminan impor.
 4. Memelihara dokumen impor.
 5. Membebaskan rekening nasabah sesuai dokumen impor.
- i. *Back Office Officer*
1. Menyajikan data beban kerja seluruh aktifitas di cabang sesuai dengan pertimbangan *manning analisis*.
 2. Memastikan rencana pendidikan seluruh pegawai cabang.
 3. Memastikan terpenuhinya fasilitas bagi pegawai sesuai ketentuan perusahaan.
 4. Melakukan *supervise* dan laporan keuangan cabang.
- j. Pelaksana *Accounting*
1. Melkakukan pelaporan kepada BI.
 2. Melakukan perhitungan, pelaporan dan pembayaran perpajakan.
 3. Melakukan penginputan data untuk pelaporan kantor pusat BI.

4. Melakuka rekonsiliasi dan penyelesaian.

E. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri

1. Pendanaan

a. Tabungan berencana BSM

Tabungan Berencana BSM adalah tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian bagi penabung maupun ahli waris untuk memperoleh dananya sesuai target pada waktu yang diinginkan.

1) Akad :

a) Akad yang digunakan adalah akad muḍārabah mutlaqah.

b) Akad muḍārabah mutlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini bank diberikan kuasa penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah. Pihak bank berhak mengelola dana nasabah yang disimpan.

b. Tabungan Simpatik BSM

Tabungan Simpatik BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip wadi'ah, yang penarikannya dapat

dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad wadi'ah yaddhamanah.
- b) Akad wadi'ah yaddhamanah adalah akad penitipan barang/uang di mana pihak penerima titipan dapat menggunakan barang/uang yang dititipkan, dan ketika sang penitip meminta kembali barang/harta yang dititipkan maka harus dalam keadaan utuh. Dalam akad ini sesuai dengan kebijaksanaan, pihak yang dititipi dapat memberikan bonus kepada sang penitip barang/harta dengan tidak diperjanjikan dalam akad.

c. Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah simpanan yang penarikannya berdasarkan syarat-syarat tertentu yang disepakati.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad muḍārabah muthlaqah.
- b) Muḍārabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, bankb diberikan kekuasaan penuh untuk

mengelola modal atau menentukan arah investasi sesuai syariah.

d. Tabungan BSM *Dollar*

Tabungan BSM *Dollar* adalah simpanan dalam mata uang *dollar* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM dengan menggunakan slip penarikan.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad wadi‘ah yad adh-dhamanah.
- b) Wadi‘ah yad dhamanah adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang. Dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikut bertanggung jawab atas pengembalian kepada pihak yang menitipkan.

e. Tabungan Kurban BSM

Tabungan Kurban BSM adalah simpanan investasi yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad muḍārabah muthlaqah.

b) Muḍārabah muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, bank diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi.

f. Tabungan BSM Investa Cendekia

Mempersiapkan dana pendidikan sedini mungkin tentunya merupakan tindakan bijaksana. Melalui Tabungan BSM Investa Cendekia dari Bank Syariah Mandiri, Anda dapat merencanakan dengan tepat dan cermat, memenuhi kebutuhan dana pendidikan bagi si buah hati hingga jenjang perguruan tinggi.

1) Akad:

a) “Akad yang Digunakan *Muḍārabah Mutlaqah*”.

2. Deposito

a. Deposito BSM

Deposito BSM adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

1) Akad :

a) Akad yang digunakan adalah akad muḍārabah muthlaqah.

- b) *Muḍārabah* muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, bank diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi.

b. Deposito BSM Valas

Deposito BSM Valas adalah produk investasi berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan setelah jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dalam bentuk valuta asing.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad *muḍārabah* muthlaqah.
- b) *Muḍārabah* muthlaqah adalah akad antara pihak pemilik modal dengan pengelola untuk memperoleh keuntungan, yang kemudian akan dibagikan sesuai nisbah yang disepakati. Dalam hal ini, bank diberikan kekuasaan penuh untuk mengelola modal atau menentukan arah investasi.

3. Giro

a. Giro BSM *EURO*

Giro *Euro* adalah sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro yang disediakan bagi nasabah perorangan atau perusahaan atau badan hukum dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah

yaddhamanah. Dengan prinsip ini, dana giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaannya setiap saat guna membantu kelancaran transaksi usaha.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad wadi'ah yaddhamanah.
- b) Akad wadi'ah yaddhamanah adalah akad penitipan barang/uang di mana pihak penerima titipan dapat menggunakan barang/uang yang dititipkan, dan ketika sang penitip meminta kembali barang/harta yang dititipkan maka harus dalam keadaan utuh. Dalam akad ini sesuai dengan kebijaksanaan, pihak yang dititipi dapat memberikan bonus (athaya) kepada sang penitip barang/harta dengan tidak diperjanjikan dalam akad.

b. Giro BSM

Giro BSM adalah simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip wadi'ah yad adh-dhamanah.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad wadi'ah yad adh-dhamanah.
- b) Wadi'ah yad dhamanah adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi

kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang. Dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikut bertanggung jawab atas pengembalian kepada pihak yang menitipkan.

c. Giro BSM Singapore Dollar

Giro Singapore Dollar adalah simpanan dalam mata dollar singapore yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, atau alat perintah bayar lainnya dengan prinsip wadi'ah yad adh-dhamanah.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad wadi'ah yad adh-dhamanah.
- b) Wadi'ah yad dhamanah adalah akad penitipan uang antara pihak yang mempunyai uang dengan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keutuhan uang. Dimana pihak penerima titipan berhak memanfaatkannya berikut bertanggung jawab atas pengembalian kepada pihak yang menitipkan.⁴³

4. Pembiayaan

a. Pembiayaan Griya Bsm Optima

⁴³"Produk Dana", BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-36.

Pembiayaan Griya Optima adalah Pembiayaan yang bertujuan untuk meningkatkan *customer value* dengan menawarkan *service* produk yang menarik *market response* dengan mudah dan cepat melalui *gimmick* produk yang *customized*, sehingga dalam mengkomunikasikan produk tersebut menjadi lebih menarik dibandingkan produk sejenis dari bank-bank pesaing.

Pembiayaan yang dapat dikategorikan sebagai pembiayaan Griya BSM Optima adalah pembiayaan untuk pembelian rumah tinggal (konsumer) yang telah bersertifikat, baik baru maupun bekas di lingkungan *developer* maupun *no developer*, dan memungkinkan bagi nasabah untuk menambah fasilitas pembiayaannya guna pemenuhan kebutuhan consumer lainnya sepanjang *debt to service ratio* dan *coverage* atas agunannya masih meng-cover total pembiayaan.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad *murābahah*.
- b) Akad *murābahah* 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

b. BSM Implan

BSM Implan adalah pemberian fasilitas pembiayaan konsumen kepada sejumlah karyawan (kolektif) dengan rekomendasi perusahaan atau instansi (approve company), dimana pembayaran angsurannya dikordinasi oleh perusahaan atau instansi melalui pemotogan gaji langsung.

1) Akad

a) Untuk pembelian barang digunakan akad Wakalah wal Murābahah.

b) Untuk memperoleh manfaat atas jasa digunakan akad Wakalah wal ijārah.

c. BSM Costumer Network Financing (BSM-CNF)

BSM *Costumer Network Financing* adalah fasilitas pembiayaan modal kerja yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian persediaan barang dan rekanan yang menjalin kerjasama dengan Bank Syariah Mandiri.

d. Pinjaman Dana Berputar

Pinjaman dana berputar bertujuan agar nasabah dapat memanfaatkan pembiayaan bank secara optimal sesuai dengan kebutuhan riil dengan cara melakukan penarikan sesuai kebutuhan.

1) Akad:

a) Akad yang digunakan adalah akad musyārakah.

- b) Akad musyārakah adalah akad kerja sama usaha patungan dua pihak atau lebih memiliki modal untuk membiayai suatu jenis usaha yang halal dan produktif

Ciri-ciri pembiayaan dana berputar yaitu :

- 1) Diberikan untuk pembiayaan dengan perputaran usaha relative cepat (1 sampai dengan 2 bulan) dan berulang-ulang.
- 2) Memiliki sales setiap bulan.
- 3) Mengatasi kebutuhan dana yang berflutuatif (musiman).
- 4) Kebutuhan modal kerja untuk memenuhi *cast flow gap* karena tidak sesuainya perencanaan *cast flow gap* yang diinginkan.

e. Pembiayaan Dengan Agunan Investasi Terikat Syariah Mandiri

Adanya keinginan investor atau pemilik dana untuk menginvestasikan dananya pada jenis pembiayaan dengan batasan yang ditentukan. Harapan dari nasabah pembiayaan (pelaksana usaha) untuk mendapatkan sumber dana dengan tingkat tinggi bagi hasil yang lebih rendah dibandingkan bagi hasil yang berlaku untuk pembiayaan umum, disesuaikan dengan alokasi sumber dananya.

f. Pembiayaan Kepada Koperasi Karyawan Untuk Para Anggotanya (PKPA)

PKPA merupakan salah satu produk pembiayaan yang menjadi *engine of growth* pembiayaan *retail*. Tujuan dari PKPA adalah

mempercepat pertumbuhan portofolio pembiayaan berbasis retail, meminimalisasi *overhead* atau *operational cost* dan *collection*, melalui kerjasama dengan koperasi karyawan dengan cara pemotongan gaji langsung.

1) Akad:

Pemberian fasilitas pembiayaan dalam bentuk akad (*Muḍārabah Line Facility*) dan atas setiap pencairan berikutnya dituangkan dalam bentuk akad muḍārabah.

g. Pembiayaan Edukasi BSM

Pembiayaan Edukasi BSM adalah pembiayaan jangka pendek dan menengah yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan uang masuk sekolah atau perguruan tinggi atau lembaga pendidikan lainnya atau uang pendidikan pada saat pendaftaran tahun ajaran atau semester baru berikutnya dengan akad ijārah.

h. Gadai Emas BSM

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

1) Akad :

a) Akad yang digunakan adalah akad Qard wal ijārah .

b) Qard wal ijārah adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.

i. Pembiayaan Muḍārabah BSM

Pembiayaan Muḍārabah BSM adalah pembiayaan dimana seluruh modal kerja yang dibutuhkan nasabah ditanggung oleh bank. Keuntungan yang diperoleh dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

j. Pembiayaan Musyārahah BSM

Pembiayaan khusus untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati.

k. Pembiayaan Murābahah BSM

Pembiayaan Murābahah BSM adalah pembiayaan berdasarkan akad jual beli antara bank dan nasabah. Bank membeli barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada nasabah sebesar harga pokok ditambah dengan keuntungan margin yang disepakati.

l. Pembiayaan Talangan Haji BSM

Pembiayaan Talangan Haji BSM merupakan pinjaman dana talangan dari bank kepada nasabah khusus untuk menutupi

kekurangan dana untuk memperoleh kursi/seat haji dan pada saat pelunasan BPIH.

1) Akad :

- a) Akad yang digunakan adalah akad Qardh wal ijārah .
- b) Qardh wal ijārah adalah akad pemberian pinjaman dari bank untuk nasabah yang disertai dengan penyerahan tugas agar bank menjaga barang jaminan yang diserahkan.⁴⁴

5. Jasa Produk

a. BSM Card

Kartu yang dapat digunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit.

Ketentuan layanan BSM Card, yaitu :

- 1) Nasabah perorangan
- 2) Membuka rekening tabungan BSM rupiah atau giro BSM rupiah perorangan (incl. simpatik dan tabunganku)
- 3) Mengisi formulir permohonan BSM Card
- 4) Transaksi di EDC menggunakan PIN

⁴⁴Produk Pembiayaan”, BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-132.

b. BSM SMS Banking

BSM *SMS Banking* merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

c. BSM Net Banking

BSM Net Banking adalah fasilitas layanan bank bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan sarana computer.

d. Multi Bank payment

Janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga, dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu telah ditetapkan pihak yang dijamin nasabah tidak memenuhi kewajibannya.

e. BSM Electronic Payroll

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan *fleksibel*.⁴⁵

⁴⁵Produk Jasa”, BSM Bankig Staff Program, *Modul Basic Syariah Banking*, Program Development-Desk Training, 1-31.

F. Aplikasi layanan *mobile banking Gprs*

BSM *Mobile Banking GPRS* (MBG) memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan teknologi GPRS di ponsel Anda. *Mobile Banking GPRS* dilengkapi fitur untuk melakukan transfer ***real time*** antar bank dengan biaya pulsa paling murah.

a. Keunggulan Layanan MBG :

- 1) Kenyamanan bertransaksi kapan dan dimana saja.
- 2) Kemudahan melakukan transaksi seperti di ATM.
- 3) Biaya pulsa paling murah, kurang dari Rp50 per transaksi.
- 4) Dapat diaplikasikan pada semua jenis SIM Card dan ponsel yang menggunakan teknologi GPRS.
- 5) Dilengkapi fitur special transfer *real time* ke 83 bank dan transfer ke bukan pemegang rekening.

b. Fasilitas atau Fitur

- 1) Transfer antar rekening di BSM dan transfer rekening antar SKN.
- 2) Transfer real time ke rekening bank anggota ATM bersama dan prima.
- 3) Transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening).
- 4) Pembelian pulsa
- 5) Pembayaran premi asuransi dan zakat.
- 6) Informasi saldo, mutasi.

c. Syarat mendapatkan layanan *mobile banking GPRS (MBG)*

- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro BSM.
- 2) Memiliki BSM Card.
- 3) Menggunakan kartu ponsel berbasis GSM dan tersedia fasilitas *GPRS*.
- 4) Menggunakan ponsel berfasilitas *GPRS*.
- 5) Mengisi formulir permohonan BSM MBG.⁴⁶

G. Operasional Bank Syariah Mandiri

Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang sesuai dengan syariah.

Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No. 10 tahun 1998 tentang Perubahan UU No. 7 tahun 1992 tentang Perbankan).

Prinsip Operasi Bank Syariah Mandiri, Dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya Bank Syariah Mandiri menganut prinsip-prinsip sebagai berikut:

⁴⁶“BSM Produk Dana & Jasa”, *Layanan Syariah Untuk Kebutuhan Finansial Anda*, Brosur Bank Syariah Mandiri.

a. Prinsip Keadilan

Prinsip ini tercermin dari penerapan imbalan atas dasar bagi hasil dan pengambilan margin keuntungan yang disepakati bersama antara bank dan nasabah .

b. Prinsip Kemitraan

Bank Syariah menempatkan nasabah penyimpanan dana, nasabah pengguna dana, maupun bank pada kedudukan yang sama dan sederajat dengan mitra usaha. Hal ini tercermin dalam hak, kewajiban, resiko dan keuntungan yang berimbang di antara nasabah penyimpan dana, nasabah pengguna dana maupun bank. Dalam hal ini bank berfungsi sebagai *intermediary institution* lewat skim-skim pembiayaan yang dimilikinya.

c. Prinsip Keterbukaan

Melalui laporan keuangan bank yang terbuka secara berkesinambungan, nasabah dapat mengetahui tingkat keamanan dana dan kualitas manajemen bank.

d. *Univeralitas*

Bank dalam mendukung operasionalnya tidak membeda-bedakan suku, agama, ras dan golongan agama dalam masyarakat dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil'alamiin.

H. Data Penelitian

1. Survey kepuasan pelanggan

- a. Randy menggunakan layanan *mobile banking GPRS (MBG)* sejak 7 bulan yang lalu, dalam dimensi *tangibles* yang berkaitan dengan kualitas jasa, beliau berpendapat bahwasannya harus memiliki tabungan BSM dan tabungan tersebut harus dilengkapi dengan fasilitas ATM, jadi selanjutnya untuk pengurusan *mobile banking GPRS (MBG)* bisa langsung menemui ke *costumer service*. Selanjutnya dalam dimensi *reliabilitas* beliau mengatakan pada saat kita ingin menggunakan fasilitas transfer antar bank dan sesama bank bisa digunakan kapan saja dan dimana saja, jadi jika tidak memungkinkan kita ke ATM kita bisa langsung menggunakan *mobile banking GPRS (MBG)*. Selanjutnya dalam dimensi *Responsiveness* dan *jaminan* beliau memberikan penilaian bahwasannya pelayanannya sudah sangat bagus mulai dari awal pada saat menerima nasabah, pengurusan pengaktifan, sampai pun jika ada keluhan selanjutnya mengenai aplikasi ataupun jaringan biasanya langsung dibantu oleh *costumer service*. Dan dalam dimensi *empati* secara umum produk yang dijelaskan itu sudah sangat lengkap dan bisa dipahami dengan mudah, jadi untuk nasabah dengan pengguna baru jika bertanya fitur-fitur *mobile banking GPRS (MBG)* mudah untuk di ingat dan mudah dimengerti. Mengenai kepuasan beliau mengemukakan

bahwasannya secara keseluruhan beliau sudah sangat puas karena bisa membantu memenuhi dalam kehidupan sehari-hari.⁴⁷

- b. Mawan adalah nasabah *mobile banking GPRS (MBG)*. Dalam dimensi *tangibles* beliau berpendapat bahwasannya dalam mendaftar *mobile banking GPRS (MBG)* harus memiliki Buku tabungan, ATM, sama HP yang memiliki perangkat khusus untuk *mobile banking GPRS (MBG)* dan dalam dimensi *reliabilitas* beliau berpendapat bahwasannya lebih spesifik dan lebih detail jadi saya merasa puas karena produknya ini merupakan produk yang saya nanti tidak perlu kemana-mana untuk transaksi. Selanjutnya dalam dimensi *responsiveness* dan *assurance* beliau berpendapat Penampilannya karyawan bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata Islami tapi untuk kualitasnya masih kurang puas karena tidak terlalu detail saat menjelaskan karena masih banyak istilah-istilah yang masih belum dimengerti. Mengenai kepuasan beliau mengemukakan bahwasannya beliau sudah merasa puas.⁴⁸
- c. Ahlus Sar'iyah Samawati menggunakan layanan *mobile banking GPRS (MBG)* sejak hampir satu tahun, dalam dimensi *tangibles* reliabilitas yang berkaitan dengan kualitas jasa, beliau berpendapat bahwasannya harus mempunyai tabungan BSM dan HP yang dilengkapi dengan *GPRS*. Selanjutnya dalam dimensi *reliability* beliau mengatakan *mobile banking*

⁴⁷Randy Nugraha, *Wawancara*, Surabaya, 11 Januari 2013.

⁴⁸Chusnul Dermawan, *Wawancara*, Surabaya, 11 Januari 2013.

GPRS (MBG) produk jasa yang menarik karena nasabah disaat mau mentransfer tak perlu pergi ke bank melainkan lewat HP pribadi. Selanjutnya dalam dimensi *Responsiveness* dan *jaminan* beliau memberikan penilaian bahwasannya pelayanannya sangat sopan kepada nasabah dan dalam melayani nasabah sangat mendetail sehingga nasabah bisa mengerti dan paham. Dan dalam dimensi *empati* karyawan bank Syariah Mandiri Cabang Surabaya Barata terutama *costumer service* dalam menjelaskan ke nasabah sangat jelas dan menjelaskan ke nasabah sampai mengerti. Mengenai kepuasan beliau merasa puas karena karena *mobile banking GPRS (MBG)* praktis dan menghemat waktu saya mas. Bagi seorang yang berjiwa pembisnis MBG sangatlah berguna.⁴⁹

- d. Afin Kusani pengguna layanan *mobile banking GPRS (MBG)*, dalam dimensi tangibles reliabilitas yang berkaitan dengan kualitas jasa, beliau berpendapat bahwasannya perlengkapan yang butuhkan dalam tabungan, lengkap dengan ATM dan yang penting HP, tetapi HP nya harus terdapat system GPRS. Selanjutnya dalam dimensi *reliability* beliau mengatakan merasa puas terhadap kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)* praktis karena dimanapun dan kapanpun dapat melakukan transfer. Selanjutnya dalam dimensi *Responsiveness* dan *jaminan* beliau memberikan penilaian bahwasannya pelayanannya baik, dalam melayani

⁴⁹Ahlu Sar'iyah Samawati, *Wawancara*, Surabaya, 16 Januari 2013.

nasabah karyawan berpakaian Islami dan sopan saat berbicara dengan nasabah yang mau membuka aplikasi *mobile banking GPRS (MBG)*. Dan dalam dimensi *empati* dalam melayani nasabah menurut saya *customer service* menjelaskan dengan begitu lengkap, sehingga nasabah bisa mengerti *mobile banking GPRS (MBG)* saat dulu mendaftar. Mengenai kepuasan beliau sudah merasa puas dengan kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)*.⁵⁰

- e. Agus Sulistiono pengguna layanan *mobile banking GPRS (MBG)*, dalam dimensi tangibles reliabilitas yang berkaitan dengan kualitas jasa, beliau berpendapat bahwasannya harus memiliki tabungan, ATM, dan HP. Selanjutnya dalam dimensi *reliability* beliau mengatakan kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)* produk jasa yang menarik dan dapat membantu transfer antar bank kapanpun. Selanjutnya dalam dimensi *Responsiveness* dan *jaminan* beliau memberikan penilaian bahwasannya dalam melayani *nasabah customer service* bersikap baik dan sopan kepada semua nasabah. Dan dalam dimensi *empati* produk yang dijelaskan *customer service* sudah merinci dan mendetail sehingga nasabah sebagai bisa paham. Mengenai kepuasan beliau puas dengan kualitas layanan *mobile banking GPRS (MBG)* karena dengan adanya

⁵⁰Afin Kusani, *Wawancara*, Surabaya, 17 Januari 2013.

mobile banking GPRS (MBG) nasabah dapat terbantu dalam melakukan transfer ke antar bank.⁵¹

⁵¹Agus Sulistiono, *Wawancara*, Surabaya, 17 Januari 2013.