



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

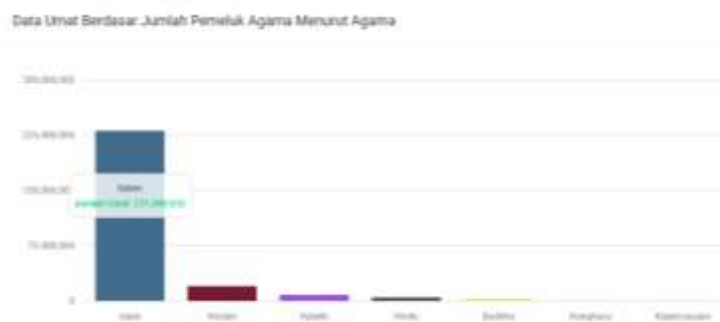
This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Sebagai negara penduduk muslim terbesar di dunia Indonesia memiliki populasi hingga 87,2 persen penduduk yang memeluk agama islam dari total penduduk sebesar 273,5 juta jiwa di Indonesia (industry.co.id, 2020).



Gambar 1. 1 Data Umat Berdasar Jumlah Penduduk Agama
Sumber: data.kemenag.go.id, 2020

Berdasarkan grafik yang terdapat pada Gambar 1.1 diatas dapat kita lihat bahwa penduduk di Indonesia yang beragama islam mencapai 231,069,932 jiwa. Menurut Bambang Soesatyo selaku ketua MPR RI menyatakan bahwa jumlah ini diprediksikan akan terus bertambah hingga tahun 2050 berdasarkan data *Global Religious Future*, sehingga Indonesia dapat ditempatkan sebagai potret wajah Islam di dunia (news.detik.com, 2021).

Dari banyaknya jumlah populasi penduduk di Indonesia yang beragama Islam mendorong masyarakat muslim untuk berhati-hati dalam menjalankan peraturan yang sesuai dengan keyakinan mereka terhadap segala bentuk aktivitas, salah satunya dalam aktivitas bertransaksi di dalam

bank maupun diluar bank. Dalam bertransaksi masyarakat muslim cenderung untuk menjauhi transaksi bunga berbunga karena secara jelas di dalam kitab Al-Qur'an mengharamkan riba. Hal tersebut juga ditetapkan oleh fatwa MUI No 1 Tahun 2004 dimana menyatakan secara tegas bahwa praktik transaksi bunga dalam perbankan konvensional telah memenuhi kriteria riba, sehingga haram hukumnya (republika.co.id, 2021).

Indonesia memiliki potensi besar dalam usaha berbasis syariah. Sektor keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan termasuk lembaga perbankan syariah, sehingga dengan adanya peningkatan ini memberikan peluang bagi sektor keuangan syariah Indonesia untuk bisa berkembang.

Statistik Perbankan Syariah, Januari 2021 Sharia Banking Statistics, January 2021

Tabel 2.
Perkembangan Total Aset, Jaringan Kantor dan Tenaga Kerja Perbankan Syariah (Sharia Banking Network)

Indikator / Indicator	2018	2019	2020												2021			
			Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agst	Sep	Oktr	Nov	Des		Jan		
Jumlah Bank / Number of Banks	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14
Jumlah Kantor / Number of Offices	1 875	1 919	1 922	1 925	1 923	1 942	1 946	1 942	1 940	1 937	1 943	1 958	2 042	2 034	2 034	2 035	2 035	2 035
- KC / Branch Offices	478	480	480	480	478	490	490	489	491	491	490	490	490	490	488	488	488	499
- KCP / Sub Branch Offices	1 199	1 243	1 246	1 248	1 248	1 254	1 259	1 256	1 252	1 249	1 256	1 273	1 356	1 351	1 351	1 344	1 344	1 344
- KK / Cash Offices	198	196	196	197	197	198	197	197	197	197	197	197	196	196	195	195	195	192

Gambar 1. 2 Data Perkembangan Jaringan Kantor Perbankan Syariah

Sumber: OJK, 2021

Berdasarkan data pada Gambar 1.2 diatas dapat dilihat bahwa kantor perbankan syariah terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun, tercatat sejak tahun 2018 jumlah total kantor perbankan syariah di indonesia sebanyak 1875 kantor yang terdiri atas kantor cabang, kantor cabang pembantu dan kantor kas dan terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun sampai 2021 saat ini tercatat sudah sebanyak 2035 kantor perbankan syariah di Indonesia. Jumlah banyaknya kantor perbankan syariah ini didorong oleh tingginya minat masyarakat untuk melakukan pembiayaan, pinjaman maupun penyimpanan dana di bank yang berdasarkan syariat Islam, hal ini juga diimbangi dengan program perbankan syariah yang bersaing dengan memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat muslim di Indonesia daripada bank konvensional. Menurut UUD RI No 21 Tahun

2008 didalam BAB 1 Pasal 1 Ayat 1 Perbankan syariah merupakan segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit kegiatan syariah yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta proses dalam melakukan kegiatan usaha. Bank syariah memiliki prinsip ataupun aturan perjanjian yang berdasarkan ketetapan hukum islam antara pihak bank terhadap nasabah untuk menyimpan dana maupun pembiayaan kegiatan usaha ataupun kegiatan yang lainnya dengan sesuai akad kesepakatan di awal yang sesuai dengan syariat Islam (bankbsi.co.id, 2021). Bank syariah kini mampu bersaing dengan bank konvensional melalui program-program yang ditawarkan, seperti memberikan pembiayaan yang cenderung mempertimbangkan keberlangsungan proyek dan profitabilitas operasi, bukan dari jumlah agunan tersebut sehingga pembiayaan dapat mencakup masyarakat luas dengan memberikan pembiayaan dengan harga yang kompetitif (Nendi Juhandi et al., 2019).

Menurut kementerian keuangan (2021), peningkatan keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang didorong oleh modal investor dan sukuk sebesar 10.75 persen. Bentuk upaya yang dilakukan untuk mendukung pemerintah, OJK mengeluarkan POJK No 11/POJK.03/2020 untuk memberikan relaksasi kepada nasabah perbankan syariah dengan memberikan kemudahan dalam proses restrukturisasi dan reschedule bagi nasabah yang terdampak, khususnya bagi para pelaku usaha mikro, sehingga dengan adanya kebijakan ini masyarakat akan melakukan transaksi maupun pembiayaan yang disediakan oleh pihak bank syariah.

Bank dengan kinerja yang baik dapat dilihat dari pelayanan bank tersebut. Pelayanan bank syariah ini harus didukung oleh kegiatan operasional yang mumpuni serta pengelolaan SDM yang baik. Melalui pengembangan sumber daya yang baik dapat mempengaruhi keunggulan kompetitif suatu bisnis dan menghasilkan kegiatan pelayanan operasional yang berhasil (Patratida, 2021)

Sebagai salah satu bank syariah di Indonesia, Bank Syariah Indonesia atau BSI selalu mengedepankan layanan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabahnya dalam bertransaksi hingga bersedekah.



Gambar 1. 3 Penghargaan InfoBank Banking Service Excellence

Sumber: bankbsi.co.id, 2021

Berdasarkan Gambar 1.3 diatas membuktikan bahwa Bank Syariah Indonesia merupakan bank dengan pelayanan yang baik melalui penghargaan yang diberikan oleh *Marketing Research* Indonesia dan Infobank kepada Bank Syariah Indonesia dalam *E Awarding 18th Infobank Banking Service Excellence Award* kategori *Best Sharia Bank in Service Excellence 2021* (Republika.co.id, 2021). Melalui penghargaan tersebut dapat dilihat bahwa peran kinerja karyawan sangatlah penting untuk memberikan kesuksesan bagi perusahaan dalam menghadirkan inovasi-inovasi serta menjadikan Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan performa pelayanan dan produk bagi nasabahnya.

PT. Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat selalu memberikan pelayanan yang maksimal kepada para nasabahnya. Melalui peran dan kinerja yang baik dari setiap para karyawannya, baik karyawan yang bertugas di bagian *front office* seperti *customer service* dan *teller*, peran *back office* serta karyawan *marketing* sangat berpengaruh pada suksesnya kegiatan layanan di Bank Syariah Indonesia KC Ciputat. Dengan

demikian peneliti tertarik untuk melakukan kegiatan praktek magang di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk Kantor Cabang Ciputat. Kegiatan praktik magang ini penulis susun kedalam laporan dengan judul PENERAPAN PROSES LAYANAN OPERASIONAL PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA TBK KANTOR CABANG CIPUTAT.

1.2 Tujuan dan Manfaat Praktek Magang

1.2.1 Tujuan Praktek Magang

Praktek magang merupakan salah satu program dan salah satu syarat untuk kelulusan yang ditetapkan oleh program studi manajemen Universitas Multimedia Nusantara, sehingga penulis melakukan praktik magang dengan tujuan:

1. Mengetahui peranan sebagai *operational intern* dalam mengelola sumber daya manusia di PT. Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat
2. Mengetahui bagaimana proses kegiatan pelayanan operasional serta pengelolaan sumber daya manusia di PT. Bank Syariah Indonesia kantor cabang Ciputat
3. Memperluas pengetahuan, pengalaman, kemampuan dan mengasah keahlian

1.2.2 Manfaat Praktek Magang

Melalui program praktek magang yang ditetapkan oleh program studi manajemen Universitas Multimedia Nusantara memberikan manfaat tidak hanya bagi penulis, berikut manfaat yang didapatkan:

1. Bagi Universitas (Universitas Multimedia Nusantara)
 - a) Menjaga mitra dan menjalin kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat dengan pihak-pihak yang terlibat

- b) Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan fakultas dan universitas

2. Bagi Mahasiswa

- a) Memperoleh pengetahuan, pelajaran serta wawasan dan pengenalan mengenai praktek kerja pada bidang *human resource* di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk kantor cabang Ciputat
- b) Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam lingkungan dunia kerja dengan menggunakan pengetahuan dan ilmu yang diperoleh dari program studi Manajemen peminatan *human capital* Universitas Multimedia Nusantara
- c) Meningkatkan kemampuan adaptasi, interaksi, kerjasama dan sosialisasi di dunia kerja agar memiliki bekal dan memudahkan mahasiswa dengan lingkungan kerja saat memasuki dunia kerja di masa depan
- d) Memperoleh data dan informasi masukan mengenai isu-isu terkait sebagai bahan pengembangan penelitian mahasiswa nantinya

3. Bagi Perusahaan atau instansi (PT. Bank Syariah Indonesia Tbk kantor cabang Ciputat)

- a) Memperoleh ide-ide baru yang dapat dijadikan sebagai inovasi baru untuk diterapkan di perusahaan
- b) Membantu menaikkan produktivitas perusahaan dengan menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan
- c) Mendapatkan tenaga kerja tambahan tanpa harus mengeluarkan biaya yang besar

1.3 Waktu dan Prosedur Praktik Magang

1.3.1 Waktu Pelaksanaan Praktek Magang

Program kerja magang yang dilakukan oleh penulis dengan mengikuti kebijakan program studi manajemen Universitas Multimedia Nusantara yaitu melakukan praktik minimal 60 hari kerja. Adapun penulis dalam melakukan praktek kerja magang, sebagai berikut:

1. Nama Perusahaan : PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
2. Alamat : Jl. Ir. Juanda No. 111-112 Ciputat, Tangerang Selatan
3. Waktu Pelaksanaan : 21 Juni sd. 21 September 2021
4. Waktu Operasional : Senin sd. Jumat, 08.00-17.00
5. Posisi Magang : *Back Office/Operational*

1.3.2 Prosedur Praktik Magang

Berikut terdapat prosedur kerja magang yang dilakukan oleh penulis, antara lain:

1. Pencarian informasi terkait lowongan magang di melalui kenalan yang bekerja di perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia
2. Penyerahan berkas CV, Form KM 2, dan transkrip nilai kepada perusahaan
3. Melakukan *briefing* perdana untuk pengalokasian tempat kerja magang, dan informasi terkait pekerjaan yang akan dilakukan
4. Penulis mulai melakukan praktek kerja magang pada tanggal 21 juni 2021 di bank syariah indonesia kantor cabang ciputat dan melakukan periode magang sesuai dengan ketentuan Universitas Multimedia Nusantara program studi manajemen yaitu 60 hari kerja

5. Penulis melakukan bimbingan magang bersama dosen pembimbing yaitu Ibu Chyntia Sari Dewi
6. Penulis menyusun laporan kerja magang
7. Penulis melaksanakan sidang magang sebagai salah satu syarat kelulusan di Universitas Multimedia Nusantara

1.4 Sistematika Penulisan Laporan Praktek Magang

Berikut merupakan sistematika penulisan laporan praktek magang yang penulis susun, antara lain:

BAB 1 PENDAHULUAN

Di bab ini penulis menjabarkan latar belakang permasalahan perekonomian Indonesia, industri yang terkait dengan apa yang penulis hadapi, tujuan penulis melakukan kerja magang, waktu dan prosedur kerja magang dan sistematika penulisan laporan yang disusun oleh penulis.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Di dalam bab ini penulis menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, mulai dari sejarah singkat, struktur organisasi kantor cabang, visi dan misi perusahaan, serta landasan teori yang akan penulis gunakan dalam menyusun laporan

PELAKSANAAN KERJA MAGANG

Di dalam bab ini penulis menjelaskan tentang pelaksanaan kerja magang yang penulis lakukan selama bekerja di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk kantor cabang Ciputat, yang meliputi apa saja tugas-tugas yang diberikan oleh pembimbing lapangan kepada penulis. Serta apa saja masalah yang penulis hadapi selama melangsungkan praktek kerja magang dan bagaimana solusinya serta menganalisis implementasi praktek kerja magang dengan teori yang sudah dijabarkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Di dalam bab ini penulis menjelaskan tentang kesimpulan mengenai teori yang penulis dapatkan selama perkuliahan sesuai dengan implementasi di lapangan. Di bab ini penulis memberikan saran yang ditujukan untuk perusahaan yang diharapkan dapat menjadi evaluasi perusahaan kedepannya.



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA