**BAB III**

**PEMBAHASAN**

1. **Sejarah Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani**

 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 BRIsyariah Tbk secara resmi beroperasi. Kemudian PT Bank BRIsyariah Tbk merubah kegiatan usaha yang semula beroperasional secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT Bank BRIsyariah Tbk 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 BRIsyariah Tbk 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 BRIsyariah Tbk 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 BRIsyariah Tbk 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 BRIsyariah Tbk (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 Tbk.

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

Sesuai dengan visinya, saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk 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 konsumer berdasarkan prinsip Syariah

1. **Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

**PIMPINAN CABANG**

**Operation &**

**Service Manager**

**Financing Support Manager**

**Micro Marketing Manger**

**Marketing Manager**

**Kegiatan Pelayanan Kas**

**Branch Operation Supervisor**

**Collection**

**Officer**

**Area Support**

**Micro Unit**

 **Head**

**Account**

**Officer**

**AOM**

**Funding & Relationship Officer**

**Customer Service**

**Teller**

**Back Office**

**General Afair**

**Branch Administration**

Sumber : PT Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor

Gambar .3.1**.**

**Berikut adalah uraian pembagian tugas masing-masing jabatan di BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor :**

1. Tugas, wewenang dan Tanggung Jawab Pimpinan Cabang Bri Syariah KC Ahmad Yani Bogor adalah sebagai berikut:
* Merencanakan, Mengkoordinir seluruh kegiatan kantor cabang yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya target yang di tetapkan secara efektif dan efisien untuk Bank.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Operatoration & Service Manager adalah sebagai berikut:
* Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang
* Memimpin operasional Pemasaran produk-produk Commercial Banking & Consumer Banking
* Memanfaatkan anggaran yang ada seefisien dan seefektif mungkin dan memastikan agar program dan sistem berjalan secara cost effective
* Menyusun Rencana Bisnis Bank (RBB) untuk Cabangnya dan Melakukan sosialisasi Rencana Bisnis Bank (RBB) kepada bawahan
* Memonitor pencapaian RBB oleh groupnya
* Mengevaluasi dan menyusun laporan pencapaian RBB secara periodik setiap bulan
* Mengembangkan prosedur/cara khusus untuk mencapai
RBB di cabangnya, jika belum tercapai
* Menerima prosedur operasional dan lembar kerja pelaporan
manajemen resiko dari divisi Manajemen Risiko Mensosialisasikannya dengan karyawan/bawahan dalam groupnya
* Memonitor pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko oleh bawahannya
* Mengevaluasi pelaksanaan prosedur operasional manajemen resiko
* Mengembangkan prosedur operasional khusus untuk groupnya
* Mengusulkan ke divisi Manajemen Risiko tentang pengembangan

prosedur operasional manajemen resiko yang lebih sesuai

1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Marketing Manager adalah sebagai berikut:
* Memimpin seluruh jajaran Departemen Marketing sehingga tercipta tingkat efisiensi, efektivitas, dan produktivitas setinggi mungkin.
* Menciptakan, menumbuhkan, dan memelihara kerja sama yang baik dengan konsumen.
* Merumuskan target penjualan.
* Merumuskan standard harga jual dengan koordinasi bersama Direktur Operasional serta Departemen terkait.
* Menanggapi permasalahan terkait keluhan pelanggan jika tidak mampu ditangani oleh bawahan.
* Mengesahkan Prosedur dan Instruksi Kerja di Departemen Marketing.
* Melakukan pengendalian terhadap rencana-rencana yang sudah disusun untuk menjamin bahwa sasaran  yang  ditetapkan dapat terwujud, misalnya : volume penjualan dan tingkat keuntungan.
* Melakukan langkah antisipatif dalam menghadapi penurunan order.
* Memberikan persetujuan kredit pelanggan dalam batas – batas yang wajar.
* Melakukan demarketing jika terjadi overload produksi.
* Melakukan analisa pelanggan yang mengalami kecenderungan kredit macet.
* Melakukan analisa perilaku pasar / konsumen sebagai dasar dalam menentukan kebijakan pemasaran.
* Melakukan analisa Peraturan Pemerintah berkenaan dengan tata niaga kertas sebagai dasar dalam Menentukan kebijakan pemasaran.
* Melakukan penilaian karya kepada Kepala Bagian Marketing.
* Memantau potensi bawahan untuk dilakukan pembinaan sehingga menjadi lebih baik.
* Melakukan tugas – tugas lain yang ditetapkan oleh atasan sehubungan dengan fungsi di Departemen Marketing.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Micro Marketing Manager adalah sebagai berikut:
* Mengkoordinasi dan meningkatkan penjualan melalui chanel online atau offline
* Mengkoordinasikan semua media, organizer acara dan rekan bisnis untuk keperluan promosi dan meningkatkan penjualan
* Menjaga efektifitas dari invetory level dengan penjualan
* Mengevaluasi pencapaian target sales
* Melakukan strategi pemasaran yang efektif serta berorientasi pada pencapaian dan peningkatan target sales
* Memberikan pengarahan serta problem solving terhadap masalah yang berkaitan dengan pencapaian sales
* Membangun serta menjaga hubungan dengan mitra bisnis, klien dan vendor
* Melakukan pembinaan dan penilaian terhadap perilaku dan prestasi bawahan
* Mengembangan produk atau jasa dari
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Financing Support Manager adalah sebagai berikut:
* Bekerja sama dengan manajer lainnya untuk merencanakan serta meramalkan beberapa aspek dalam perusahaan termasuk perencanaan umum keuangan perusahaan.
* Menjalankan dan mengoperasikan roda kehidupan perusahaan se-efisien dan se-efektif mungkin dengan menjalin kerja sama dengan manajer lainnya.
* Mengambil keputusan penting dalam investasi dan berbagai pembiayaan serta semua hal yang terkait dengan keputusan tersebut.
* Menghubungkan perusahaan dengan pasar keuangan, di mana perusahaan dapat memperoleh dana dan surat berharga perusahaan dapat diperdagangkan.
* Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
* Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, serta mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
* Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.
* Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem serta prosedur keuangan dan akuntansi. Selain itu juga mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur.
* Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
* Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan (*cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, hal ini dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kondisi keuangan dapat tetap stabil.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Branch Operation Supervior adalah sebagai berikut:
* Mengkoordinir pelaksanaan operasional bank untuk mendukung pertumbuhan bisnis dengan cara memberikan service dan layanan yang terbaik sehingga transaksi dari nasabah di kantor cabang dapat diselesaikan dengan baik.
* Mengkoordinasikan dan mengontrol perencanaan, pelaporan, serta pembayaran kewajiban pajak perusahaan agar efisien, akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku.
* Merencanakan dan mengkoordinasikan penyusunan anggaran perusahaan, serta mengontrol penggunaan anggaran tersebut untuk memastikan penggunaan dana secara efektif dan efisien dalam menunjang kegiatan operasional perusahaan.
* Mengelola fungsi akuntansi dalam memproses data dan informasi keuangan untuk menghasilkan laporan keuangan yang dibutuhkan perusahaan secara akurat.
* Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem serta prosedur keuangan dan akuntansi. Selain itu juga mengontrol pelaksanaannya untuk memastikan semua proses dan transaksi keuangan berjalan dengan tertib dan teratur.
* Merencanakan dan mengkonsolidasikan perpajakan seluruh perusahaan untuk memastikan efisiensi biaya dan kepatuhan terhadap peraturan perpajakan.
* Merencanakan, mengkoordinasi, dan mengontrol arus kas perusahaan (*cash flow*), terutama pengelolaan piutang dan utang. Sehingga, hal ini dapat memastikan ketersediaan dana untuk operasional perusahaan dan kondisi keuangan dapat tetap stabil.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Account Officer adalah sebagai berikut:
* Melakukan penyusunan keuangan perusahaan
* Melakukan penginputan semuanya transaksi keuangan kedalam program
* Melakukan transaksi keuangan perusahaan
* Melakukan pembayaran pada supplier
* Berhubungan dengan pihak internal ataupun eksternal berkaitan dengan kesibukan keuangan perusahaan
* Melakukan penagihan pada customer
* Mengontrol kesibukan keuangan/transaksi keuangan perusahaan
* Membuat laporan tentang kesibukan keuanganperusahaan
* Menerima dokumen dari vendor internal ataupun external
* Melakukan verifikasi pada keabsahan dokumen
* Entry SAP
* Melakukan Pelajari budget
* Membuat laporan manajemen pada induk perusahaan
* Melakukan accrue pendapatan serta beban pada akun-akun tertentu
* Menyiapkan dokumen penagihan invoice/kuitansi tagihan bersama kelengkapannya
* Melakukan rekonsiliasi dengan unit lain
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Funding & Relationship Officer adalah sebagai berikut:
* Mempromosikan produk perbankkan berupa Tabungan, Deposito dan Giro
* Membuka Rekening Tabungan Baru (Akuisisi)
* Mempertahankan Nasabah agar tetap menyimpan Uang di bank (Loyalti)
* Mengajak Nasabah untuk top up tabungan (Retensi)
* Monitoring produk – produk yang telah terjual (Maintenance)
* Follow Up nasabah semua produk
* Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan secara rinci
* Memberikan informasi seperti brosur dan menjelaskan perkembangan hasil usaha perusahaan kepada nasabah.
* Lending.
* Bertanggung jawab dalam upaya menyalurkan dana bank dalam bentuk pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat yang dinilai produktif.
* Mencari nasabah potensial yang layak diberikan fasilitas pembiayaan.
* Melakukan analisa untuk menentukan layak tidaknya pengajuan pembiayaan dari masyarakat.
* Bertanggung jawab atas kelancaran pengembalian dana yang telah disalurkan.Penagihan, pengawasan dan pembinaan terhadap nasabah yang telah memperoleh fasilitas pembiayaan dari bank.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Customer Service adalah sebagai berikut:
* Memberikan pelayanan kepada nasabah dalam memberikan informasi produk.
* Membantu nasabah dalam melakukan proses pembukaan rekening tabunan dan deposito.
* Membantu nasabah dalam melakukan proses penutupan rekening tabungan dan deposito.
* Memberikan informasi saldo simpanan nasabah. Menerima berkas pengajuan pembiayaan dari calon debitur.
* Menyediakan materai untuk akad pembiayaan maupun bilyet deposito, dan bertanggung jawab atas pengelolaannya.
* Membuat surat keluar dan memo internal.
* Bertanggung jawab atas penomeran surat keluar,surat masuk, dan memo internal dan bertanggung jawab atas pengarsipannya.
* Menyimpan berkas tabungan dan deposito.
* Memberikan pelayanan informasi perbankan lainnya Kepada nasabah, terutama dalam menangani permasalahan transaksi nasabah.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Teller adalah sebagai berikut:
* Menerima setoran dari nasabah baik tunai ataupun non tunai, kemudian memposting di sistem komputer bank.
* Melakukan pembayaran tunai kepada nasabah yang bertransaksi tunai di konter bank dan melakukan posting di sistem komputer bank.
* Bertanggung jawab terhadap kesesuaian jumlah kas yang ada disistem dengan kas yang ada di terminalnya.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab Micro Unit Head adalah seperti berikut :
* Melakukan pelayanan dan pembinaan kepada peminjam.
* Menyusun rencana pembiayaan.
* Menerima berkas pengajuan pembiayaan.
* Melakukan analisis pembiayaan mengajukan berkas pembiayaan hasil Analisis kepada komisi pembiayaan.
* Melakukan administrasi pembiayaan.
* Melakukan pembinaan anggota pembiayaan agar tidak macet.
* Membuat laporan perkembangan pembiayaan.
* Membuat akad pembiayaan.
1. Tugas, wewenang dan tanggung jawab AOM adalah sebagai berikut:
* Membuat rencana pemasaran bulanan.
* Melakukan Prospek ke calon nasabah.
* Merekomendasi permintaan pinjaman yang diajukan oleh nasabah yang ingin mengajukan pinjaman.
* Memproses dan mengusulkan pinjaman kepada atasan.
1. Tugas, wewenang dan tanggung Ares Support adalah sebagai berikut:
* Membantu segala kegiatan administrasi
* Mendukung operasional untuk sebuah tim dalam divisi tertentu, diantaranya, bikin surat (memo masuk/memo keluar) rekapitulasi data yang dibutuhkan oleh seluruh anggota tim dalam 1 divisi maupun data yang dibutuhkan oleh pimpinan divisi dimana anda yang menjadi supportnya
1. Tugas,wewenang dan tanggung jawab *Back Office* adalah sebagai berikut :
* Menjalankan fungsi entry data, seperti membukukan transaksi memindah bukukan dan transaksi *back offic*e lainnya (pengisian data *long CIF, Standing Intruction* (SI), perubahan data *costumer* dan *scanning* KCTT)
* Memproses transaksi dna pencairan pembiayaan (loan operation)
* Membukukan serta memualidasi tanda setoran yang diterima dari nasabah sesuai dengan jumlah waktu *kliring*
* Wajib melaksanakan *encode* dengan mesin *encode*
* Wajib menjumlah seluruh warkat kliring yang telah di encode dengan menggunakan mesin hitungan dilengkapi *tellstruck* dan harus cocok antara perubahan *teller kliring*, *encode*, jumlah tertera dimesin hitung
1. Tugas wewenang dan tanggung jawab penaksir emas sebagai berikut :
	* Melakukan monitoring / penagihan / penarikan unit atas kontrak konsumen yang past due (tertunggak)
	* Memeriksa daftar penerimaan bukti setoran dari Staff Adm/Kasir. (khusus konsumen yang telah past due lebih dari 3 hari)
	* Bertanggung jawab atas bukti setoran (TTS) yang diterima dari Staff Adm. Collection.
	* Melakukan penagihan atas seluruh bukti setoran yang diterima dari Staff Adm. Collection tanpa kecuali.
	* Harus melakukan penyetoran atas hasil tagihan yang dilakukan baik tunai maupun giro kepada Staff  Kasir pada sore harinya.
	* Membuat laporan harian atas bukti setoran yang diterimanya dan hasil penagihan pada hari itu serta bukti setoran yang tidak tertagih.
	* Melaporkan kepada Head Collection atas bukti setoran yang tidak tertagih beserta alasan dan tindakan yang telah diambil
	* Melaporkan secara rutin kepada Head Collection mengenai perkembangan kasus yang dibebankan kepadanya dan input-input atas penyelesaian kasus-kasus yang ditanganinya
	* Melakukan tindakan negosiasi dan persuasif dalam penyelesaian kasus
	* Membuat laporan kunjungan harian (call report)
	* Mencapai target individu yang sudah ditetapkan oleh perusahaan
	* Melindungi dan memelihara asset perusahaan
	* Melaksanakan seluruh pekerjaan yang dibebankan perusahaan
	* Menjalin kerjasama yang baik antara sesama karyawan
2. Tugas,wewenang dan tanggung jawab Branch Administarion adalah sebagai berikut :
* Memonitor, mengontrol, meningkatkan dan bertanggung-jawab atas kinerja administratif cabang, berkaitan dengan keuangan, penjualan, pengiriman, stok, A/R, data pelanggan, petty cash Cabang, dll
* Memastikan kepatuhan administrasi Cabang, baik terhadap SOP maupun peraturan kepemerintahan (BPOM, DisNaKer, Perpajakan, dll)
* Menyusun dan mengirimkan laporan-laporan Cabang sesuai tenggat waktu
1. Tugas,wewenang dan tanggung jawab General Affair (GA) adalah sebagai berikut :
* Mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan. Dalam melakukan tugasnya, GA banyak melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk mengetahui kebutuhan mereka serta merencanakan anggaran pengadaan barang atau jasa beserta biaya pemeliharaannya.
* Perawatan yang menjadi tanggung jawab GA meliputi gedung kantor (kebersihan, tampilan luar), lingkungan kantor (lahan parkir yang aman, halaman kantor dan/atau gudang yang memadai), kebersihan lingkungan kerja bagi karyawan (ruang kerja, ruang meeting, lobby dan semua area perusahaan), perawatan instalasi listrik (*mechanical* dan *electrical*).
* Membina hubungan baik dengan para suplier barang atau jasa. Termasuk di dalamnya membuat kontrak kerja, memastikan pembayaran tepat waktu, dan melakukan komplain mewakili perusahaan jika diperlukan. Hubungan ini secara tidak langsung berdampak pada kinerja dan produktivitas karyawan.
* Menciptakan, mengembangkan, dan mengimplementasikan sistem kerja atau prosedur pengadaan dan perawatan fasilitas yang ada. Misalnya, membuat checklist dan jadwal kebersihan toilet, membuat ringkasan cara pemeliharaan genset, mobil, sepeda motor dan peralatan berharga lainnya. Pekerjaan standar biasanya membuat prosedur permintaan pengadaan ulang kebutuhan kantor yang sering terpakai, seperti pulpen, kertas, stapler, dan perlengkapan ATK lainnya.
* Melayani internal perusahaan, GA juga mengadakan survei kepuasan pelayanan yang ditujukan kepada seluruh karyawan atau unit kerja dalam rangka peningkatan kualitas produk atau jasa, ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan.
* Mempersiapkan laporan berkala untuk keperluan rapat anggaran, laporan keuangan atas aset dan beban biaya kantor sehingga perusahaan bisa menilai efektivitas investasi internal ini.
* Membantu dalam pengurusan segala bentuk perizinan yang dibutuhkan perusahaan, dan menjalin hubungan dengan pihak eksternal semerti pemerintah daerah, kepolisian, muspida, ormas, wartawan, kelurahan, kecamatan, dan sebagainya.
1. **Sumber Daya Manusia Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

Pelaksanaan kerja pada Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani harus didukung dengan system dan aplikasi khusus untuk kelancaran produktivitas kerja oleh Karen itu maka perlu di dukung oleh tenaga – tenaga yang mempunyai keahlian di bidangnya masing – masing sebagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan.

Adapun tabel rekapitulasi pegawai pada PT Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | NAMA | BAGIAN | PENDIDIKAN | JML |
| 1 | SUDIARTO SUDIRO | PIMPINAN CABANG | S1 | 1 |
| 2 | LUQMAN HAKIM  | MARKETING MANAGER | S1 | 1 |
| 3 | IYUS RYAN  | ACCOUNT OFFICER | S1 | 5 |
| 4 | ARIF YULIANTO | S1 |
| 5 | NOVIA TRIVANDA  | S1 |
| 6 | YOSI RIZKI | S1 |
| 7 | RONI HAMDANI  | S1 |
| 8 | JAJAT SUDRAJAT  | FUNDING & RELATIONSHIP OFFICER | S1 | 3 |
| 9 | NIKEN LARASATI  | S1 |
| 10 | HELMI ADE KURNIAWAN  | S1 |
| 11 | YUSI AHMAD  | MICRO MARKETING MANAGER | S1 | 1 |
| 12 | SRI KUNCORO  | MICRO UNIT HEAD | S1 | 1 |
| 13 | SIGIT HARDIANTO  | AOM | S1 | 3 |
| 14 | ROBBY KURNIAWAN  | S1 |
| 15 | TENDI  | S1 |
| 16 | YUDHA YUNUS  | FINANCING SUPPORT MANAGER | S1 | 1 |
| 17 | SEKAR MAYANG  | AREA SUPPORT | S1 | 1 |
| 18 | AHMAD TAMAMUDIN | COLLECTION OFFICER | S1 | 1 |
| 19 | NUR RATNASARI IKA PRABAWATI | OPERATION & SERVICE MANAGER | S1 | 1 |
| 20 | SITI ZAHROH FAUZIAH  | BRANCH OPERATION SUPERVISOR | S1 | 1 |
| 21 | AMATULLAH AFIFAH  | TELLER | S1 | 2 |
| 22 | VITO VITALOGI | S1 |
| 23 | LIA KHAIRUNNISA | CUSTOMER SERVICE | S1 | 2 |
| 24 | SYIFA | S1 |
| 25 | ANDIKA FARISI  | BACK OFFICE | S1 | 1 |
| 26 | MIRANTI PUSVITASARI | GENERAL AFFAIR | S1 | 1 |
| 27 | SYARIN SAVITRI  | PELAYANAN KAS | S1 | 1 |

 Sumber : PT Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor

Tabel.3.2.

1. **Sarana Dan Prasarana Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Kota Bogor**

Sarana Dan Prasarana faktor yang penting dalam kegiatan operasional perusahaan. dengan adanya sarana dan prasana yang memadai akan dapat melancarka kinerja perusahaan.

Bank BRI Syariah KC AHMAD YANI Kota Bogor dalam proses kerjanya sudah menggunakan komputerisasi yang lengkap dan modern. Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Kota Bogor juga memiliki peralatan kantor yang lengkap yang disediakan oleh perusahaan untuk karyawan agar meningkatkan produktivitas kerjanya.

Selain itu sarana dan prasarana yang di sediakan Bank BRI KC Ahmad Yani Kota Bogor , Bank BRI Syariah Ahmad Yani Kota Bogor mempunyai beberapa ruangan, yaitu:

1. Ruang Pincapem
2. Ruang akad
3. Ruang meeting
4. Ruang BOS
5. Ruang ADP
6. Ruang Teller
7. Ruang Manager
8. Ruang AOM
9. Ruang AO
10. Ruang Mikro
11. Ruang Customer Service
12. Ruang brangkas
13. Ruang Arsip
14. Musholla
15. Pantry
16. Gudang
17. Toilet dan,
18. Parkiran
19. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Dalam melaksanakan kerja praktek di Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Kota Bogo penulis ditempatkan untuk membantu bagian operasional. Adapun pekerjaan yang harus dilakukan penuli antara lain . Berikut tugas-tugas yang dikerjakan :

1. Melayani Pelunasan Nasabah Haji

Penulis Melayani pelunasan nasabah yang ingin melunasi tabungan haji. untuk di input dijadikan berkas yang nantinya akan diberikan kepada KBIH dan kemenag.

1. Melayani Pengambilan Berkas dan Souvenir Nasabah Haji

Penulis Melayani Nasabah mengambil berkas dan Souvenir, untuk pengambilan berkas, berkas yang di ambil adalah sebagai bukti bahwa Nasabah sudah melunasi dan berkas tersebut akan di serahkan kepada KBIH / KEMENAG , dan untuk pengambilan Souvenir Nasabah akan diberikan Souvenir dari pihak bank seebagai pelengkap keberangkatan haji nantinya.

1. Pencatatan Kas Kecil

Penulis Mencatat pengeluaran – pengularan kegiatan operasional yang rutin setiap harinya.

1. Scan Berkas

Penulis membantu Scan Berkas yang harus digandakan seperti surat masuk dan surat keluar atau dokumen lainnya baik dokumen perusahaan maupun nasabah.

1. Fotokopi Berkas

Penulis membantu Fotokopi Berkas untuk menggandakan persyaratan nasabah yang masih kurang seperti KTP,SIM,PASPOR,NPWP,BUKU TABUNGAN dan lainnya.

1. Menginput Data – Data

Yang dilakukan penulis menginput data – data adalah menginput data nasabah haji yaitu menginput nomor porsi agar bisa di otor dan mendapatkan berkas.

1. Stemple

Teller meminta penulis untuk menstemple bank uang , slip penarikan uang dan transfer. Kemudian Customer Service meminta untuk menstample form Tabungan Faedah, Tabungan Haji dan Deposito.

1. Mengisi Formulir Calon Nasabah

Penulis Membantu Mengisikan Formulir Calon Nasabah Atau Melengkapi Data Nasabah yang kurang. mengisi pemidah bukuan, pelunasan haji ( bagi yang sudah kesulitan menulis karena faktor umur ).

1. Arsip Data

Penulis Mengarsip data mikro, merapihkan berkas , mendata nasabah mikro kemudian data nasabah di temple di map mikro, setelah itu diurutkan sesuai angka kedalam loker mikro.

1. Back Up CCTV

Penulis membantu memBack Up CCTV dari setiap ruangan yang kemudian akan diserahkan kepada supervisor.

1. **Perbandingan Prosedur Pelaksanaan Tabungan Haji berdasarkan Teori dan Praktik**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan perbandingan antara teori dan praktik hasil magang dengan penjelasan sebagai berikut :

* + 1. **Syarat Dan Kententuan Tabungan Haji Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

Ada beberapa Syarat Dan Ketentuan untuk membuka Tabungan Haji di Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Kota Bogor . Syarat dan Kententuan Tabungan Haji sebagai berikut :

1. fotocopy KTP & yang masih berlaku
2. Setoran Awal Rp.50.000,-
3. Min. Setoran Berikutnya Rp.10.000,-
4. Saldo Minimum Rp.50.000,-
5. Gratis biaya administrasi/bulan
6. Biaya saldo dibawah minimal Rp.0,-
7. Biaya rekening pasif Rp.10.000,-
8. Biaya penutupan rekening Rp.25.000,-
9. Biaya ganti buku :
* Gratis saat pembukaan dang anti buku karena habis
* Rp.5.000,- bila rusak atau hilang

Proses atau alur pembukaan rekening tabungan haji :

1. Nasabah akan disambut oleh satpam dan ditanya keperluannya
2. Kemudian Satpam akan memberikan nomor antrian customer service
3. Setelah mendapatkan nomor antrian akan dipanggil oleh Customer Service
4. Customer Service akan menyapa dengan mengucapkan salam kepada nasabah
5. Kemudian Customer Service akan menanyakan apa keperluan atau bantuan dan memberi tahu Syarat apa saja yang harus dilengkapi untuk membuka Rekening Tabungan Haji
6. Setelah Itu Customer Service akan memberikan formulir CIF Tabungan Haji
7. Nasabah harus mengisi formulirnya kemudian menyerahkan syarat dokumen yang harus dibawa oleh nasabah untuk membuka rekening tabungan haji
8. Setelah Nasabah mengisi form rekening Tabungan Haji Customer Service akan meminta setoran awalnya sebesar Rp.50.000,-
9. Dan setelah itu Customer Service akan menginput CIF nya agar rekening tersebut terdaftar di Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Kota Bogor
	* 1. **Manfaat Dan Fasilitas Tabungan Haji Yang Diberikan Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

Manfaat Dan Fasilitas Tabungan Haji yang diberikan Bank BRI Syariah kepada nasabahnya sebagai berikut :

1. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRI Syariah secara online
2. Gratis Biaya administrasi bulanan Tabungan
3. Gratis Asuransi Jiwa dan Kecelakaan
4. Bagi Hasil yang Kompetitif
5. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan
6. Souvenir berupa kain ihram (laki-laki) dan mukena (perempuan)

Adapun Fasilitas lain yang diberikan Bank BRI Syariah yaitu Pinjaman Dana Talangan Haji . Pinjaman Dana Talangan Haji adalah pinjaman dana talangan dari BRI Syariah yang digunakan untuk biaya booking seat dengan menggunakan akad qardh dan harus sudah dilunasi oleh Nasabah sebelun Nasabah pergi haji tanpa mengangsur.

Manfaatnya untuk mempermudah nasabah untuk mewujudkan impiannnya / keinginannya melaksanakan ibadah haji dengan saldo sebesar Rp.25.050.000,- telah mendapatkan porsi untuk keberangkatan haji.

* + 1. **Prosedur Yang Terdapat Dalam Tabungan Haji Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

Bank BRI Syariah memiliki beberapa prosedur , antara lain :

Alur Pendaftaran Bank BRI Syariah

Gambar.3.2.

****

Alur Pendaftaran Kemenag

Gambar.3.3.

1. **Prosedur Pendaftaran Haji**
2. Biaya Pendaftaran Haji (setoran Awal) adalah sebesar Rp.25.050.000,-
3. Nasabah harus mempunyai rekening tabungan haji bri syariah dengan minimal saldo Rp.25.050.000,-
4. Nasabah datang ke Kantor Kementrian Agama (*KEMENAG*) kab/kota untuk mendapatkan nomor porsi / booking seat dengan membawa :
* KTP Asli yang masih berlaku
* Kartu Keluarga
* Akta Kelahiran/Kenal Surat Lahir/Kutipan Akta Nikah
* Surat Keterangan Sehat dari Puskemas
1. Nasabah akan mendapatkan SPPH (Surat Perintah Pergi Haji) dari Kemenag Kab/Kota
2. Nasabah mendatangi kantor BRI Syariah untuk dilakukan setoran awal BPIH
3. Nasabah Mendapatkan Bukti Cetak Setoran BPIH berupa nomor porsi dari BRI Syariah
4. Bukti cetak Setoran BPIH terdiri dari 5 rangkap
5. Pas Foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 10 lembar dan 4x6 cm sebanyak 3 lembar dengan ketentuan : latar belakang putih, focus wajah 80%, tidak menggunakan kaca mata, tidak memakai baju dinas.
6. **Prosedur Mendapatkan Porsi**
7. Petugas Unit Pelayanan Nasabah (UPN) harus melakukan konfirmasi kepada nasabah yang rekening Tabungan Haji iB BRISyariah nya telah mencapai saldo minimum yang ditetapkan Departemen Agama Republik Indonesia dan akan didaftarkan ke Departemen Agama Republik Indonesia untuk memperoleh alokasi nomor porsi (*booking seat*) sesuai tahun keberangkatan haji yang dikehendaki nasabah atau yang tersedia di Departemen Agama Republik Indonesia.
8. Untuk pendaftaran ke Departemen Agama Republik Indonesia guna memperoleh *booking seat*, Nasabah harus mengisi formulir Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) dan melampirkan dokumen pendukung sebagai berikut :
9. asli dan fotokopi buku Tabungan Haji iB BRI Syariah yang membuktikan bahwa saldo mecukupi
10. asli dan fotokopi kartu identitas nasabah
11. surat keterangan sehat
12. Petugas UPN harus meminta nasabah agar membawa SPPH beserta keseluruhan dokumen pendukung ke Departemen Agama Republik Indonesia Kab/Kota setempat untuk mendapatkan stemple dan tandatangan Kepala Kantor Departemen Agama Republik Indonesia di SPPH sebagai bukti SPPH telah disahkan oleh Departemen Agama Republik Indonesia.
13. Pendaftaran nomor porsi (*booking seat*) Nasabah ke System Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dilakukan setelah petugas UPN menerima SPPH yang telah disahkan Departemen Agama Republik Indonesia.
14. Petugas UPN melakukan pendaftaran *booking seat* Nasabah ke Siskohat berdasarkan nomor spph yang telah di peroleh dari Departemen Agama Republik Indonesia .
15. Setiap Proses pendaftaran ke Siskohat harus diotorisasi oleh Supervisor.
16. Nasabah harus mengisi slip penarikan yang berlaku untuk pemindahbukuan dana ke rekening penampungan Menteri Agama sebagai setoran awal .
17. Teller harus mendebet rekening Tabungan Haji iB BRISyariah Nasabah dan menyetorkannya ke rekening penampungan Menteri Agama di satuan kerja tersebut.
18. Bukti setoran BPIH Nasabah dari Siskohat harus dicetak oleh petugas UPN sebagai bukti setoran telah dijalankan.
19. Pada akhir hari, rekening penampungan Menteri Agama harus dinihilkan dengan melimpahkan saldonya ke rekening Badan Penglola Keuangan Haji (BPKH) Nomor Rekening (rekening 0230-01-000825-30-4) di Kantor BRI Cabang Cut Mulia Jakarta dengan keterangan/berita pelimpahan (remark) “Kode Kantor Cabang/tanggal pendaftaran/jumlah”

contoh : 0206/25022008/15 (BRISyariah KCK, tanggal 25 februari 2008 dan jumlah 15 orang).

1. Bank harus menyimpah SPPH lembar 1 dan 3 serta bukti setoran BPIH lembar ke 1 dan 2 sebagai jaminan sampai nasabah melunasi Pinjaman Talangan Haji.
2. **Prosedur Pelunasan Haji**

Biaya pelunasan haji setiap tahunnya berubah-ubah, pihak bank tidak bisa menentukan besarnya hanya bisa menghitung perkiraan berapa jumlah yang harus dibayarkan oleh nasabah karena keputusan besaran biaya haji dari kemenag dan peraturan presiden, sebelum tahun 2016 biaya perjalanan ibadah haji dibayar menggunakan kurs dollar namun kebijakan pemerintah pada 2016 sampai sekarang biaya perjalanan haji menggunkan Rupiah , sebagai contoh :

Biaya haji tahun 2019 sebesar Rp.34.986.000,- besarnya biaya perjalanan haji setiap tahun di tetapkan berdasarkan rapat DPR dan Pemerintah yang kemudian diumumkan dalam Keputusan Presiden NO.08 Tahun 2019

* Perhitungan :
* Biaya Perjalanan Ibadah Haji = Rp.34.986.000,-
* Setoran Awal = Rp.25.000.000,-
* Pelunasan = Rp.9.986.000,-

Pelunasan Setoran BPIH :

1. Informasi Nasabah yang berhak melunasi setoran BPIH dapat dilihat pada menu Siskohat. Dalam hal ini Nasabah belum dapat melunasi BPIH maka secara otomatis menjadi daftar tunggu tahun berjalan atau tahun berikutnya.
2. Petugas UPN harus melakukan konfirmasi kepada Nasabah yang berhak melunasi setoran BPIH, besaran dan masa pelunasan.
3. Nasabah harus mengisi slip penarikan yang berlaku untuk pemindahbukuan dana atau melalui setoran tunai ke rekening Badan Penglola Keuangan Haji (BPKH).
4. Sebagai setoran pelunasan BPIH.
5. Petugas UPN melakukan penginputan data pelunasan BPIH Nasabah ke Siskohat.
6. Petugas Teller harus mendebet rekening Tabungan Haji iB BRISyariah Nasabah dan menyetorkannya ke rekening Badan Penglola Keuangan Haji (BPKH)
7. Petugas Teller harus melakukan pelimpahan saldo Nasabah ke rekening Penampungan Setoran BPIH Lunas di Kantor Cabang.
8. Bukti Setoran BPIH Nasabah dari Siskohat harus dicetak oleh petugas UPN sebagai bukti setoran pelunasan BPIH telah dijalankan.
9. **prosedur pinjaman dana talangan haji**
10. Nasabah yang rekening Tabungan Haji iB BRISyariahnya telah mencapai saldo minimum sesuai ketentuan fasilitas pinjaman dana talangan haji yang berlaku namun belum mencukupi saldo minimum yang ditetapkan Departemen Agama Republik Indonesia, dapat mengajukan fasilitas Pinjaman Dana Talangan Haji.
11. Atas jasa layanan pengurusan untuk mendapatkan *booking seat* dan kepastian keberangkatan ibadah haji, Nasabah akan dikenakan *fee/ujroh* yang merupakan kesepakatan antara pihak Bank dengan Nasabah.
12. Pembayaran *fee/ujroh* dilakukan Nasabah di muka dengan menyetorkan *fee/ujroh* untuk bank ke rekening Tabungan Haji iB. Selanjutnya setiap bulan selama jangka waktu tertentu secara proporsional Bank melakukan pendebatan sebesar *fee/ujroh* ke rekening Nasabah, dengan rumus sebagai berikut :

 Potongan ujroh perbulan = Total *Ujroh*

 jangka waktu pinjaman

1. Rekening Nasabah Tabungan Haji iB BRisyariah yang mendapatkan fasilitas pinjaman dana talangan haji harus diblokir dananya sejumlah nominal *fee/ujroh.*
2. Pendebetan *fee/ujroh* dilakukan secara manual pada tanggal 15 setiap bulannya oleh Petugas Data Entry (PDE).
3. Dalam hal tanggal pendebetan jatuh pada hari libur maka pendebetan rekening dilakukan pada hari kerja selanjutnya.
4. Sebagai media untuk *monitoring*, PDE mencatat dalam buku register setiap ada rekening Tabungan Haji iB yang mendapat fasilitas Talangan Haji. Petugas supervisi harus memastikan bahwa pendebetan *fee/ujroh* telah dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.
5. Ketentuan secara rinci tentang fasilitas pinjaman mengacu pada Panduan Operasional No.2.1 tentang Pinjaman Dana Talangan Haji.
6. **Prosedur Penutupan Rekening**
7. Penutupan rekening Tabungan Haji iB BRI Syariah hanya dapat dilakukan di cabang tempat buka rekening .
8. Penutupan rekening dapat terjadi antara lain karena :
* permintaan nasabah sendiri karena yang bersangkutan membatalkan naik haji
* nasabah telah melunasi setoran BPIH lunas namun nasabah tidak berniat lagi untuk naik haji pada tahun berikutnya
1. Dalam hal terdapat kondisi seperti tertera pada butir 2 point b diatas maka nasabah dapat :
* menutup rekeningnya dan mengambil sisa saldonya secara tunai
* mengalihkan sisa saldo rekeningnya ke produk simpanan lain
1. Penutupan rekening Tabungan Haji iB BRI Syariah atas permintaan Nasabah sendiri dikenakan biaya administrasi penutupan rekening sesuai ketentuan produk yang berlaku.
2. Buku Tabungan Haji iB BRISyariah yang rekeningnya telah di tutup harus di stemple “TELAH DITUTUP” dan ditatausahakan sesuai ketentuan rekening yang berlaku.
	* 1. **Hambatan – Hambatan Yang Terjadi Dalam Tabungan Haji Bank BRI Syariah KC Ahmad Yani Bogor**

Hambatan – hambatan yang terjadi dalam tabungan haji Bank BRI

Syariah diantaranya :

1. Ketika meng-input nomor porsi haji jaringan mengalami gangguan atau waktu operasional sudah tutup .
2. Sistem tidak menerima karena nasabah belum memerika kesehatan.
3. Untuk nasabah pengalihan porsi tidak dapat terkoneksi karena belum lengkap ahli warisnya .

Dalam mengantisipasi hambatan yang terjadi makan Bank BRI mengupayakan penyelesaian sesuai dengan :

1. Sehubungan dengan gangguan jaringan dan jam operasional sudah tutup pihak bank melakukan koordinasi dengan pihak IT agar supaya jaringan kembali normal dan kemudian nasabah akan diminta menunggu jika terlalu lama akan dipulangkan dan kembali esok harinya.r

menjelaskan kepada nasabah terjadi gangguan pada jaringan dan pihak bank harus menerima konsekuensinya karena tidak bisa memberikan pelayanan prima

1. Nasabah harus kembali ke puskesmas untuk menyelesaikan pemeriksaan kesehatan .
2. Pihak Bank memerintahkan kepada ahli waris yang menggantikan untuk segera melengkapi data / dokumen yang dibutuhkan dan segera diserahkan ke pihak bank , agar bisa langsung di perbaharui ke kemenag.