

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia

1. Sejarah Perseroan Bank Syariah Indonesia(BSI)

Indonesia menjadi negara dengan penduduk muslim terbesar didunia, mempunyai potensi buat sebagai yang terdepan pada industri keuangan syariah. Meningkatnya pencerhan rakyat terhadap halal matter dan dukungan stakeholder yang kuat, adalah faktor krusial pada pengembangan ekosistem industri halal pada indonesia. Termasuk didalamnya merupakan Bank Syariah.

Keberadaan industri perbankan Syariah pada indonesia sendiri sudah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan pada kurun tiga dasawarsa ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, dan pengembangan jaringan prtanda trend yang positif mnurut tahun ke tahun. bahkan semangat buat melakukan akselerasi juga tercermin mnurut banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. nir terkecuali menggunakan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan menggunakan 19 Jumadil Akhir 1442 H sbagai penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, & BRI Syariah sebagai satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan brdasarkan

ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, dan mempunyai kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi menggunakan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) dan komitmen pemerintah melalui Kementrian BUMN , Bank Syariah Indonesia didorong buat bisa bersaing ditingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tadi adalah ikhtiar buat melahirkan Bank Syariah pujan umat, yang diperlukan sbagai tenaga baru pembangunan ekonomi nasional dan berkontribusi terhadap kesejahteraan rakyat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Aalamiin).

2. Visi dan Misi



Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Indonesia

Sumber:(<https://www.bankbsi.co.id/>)

a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah pada Indonesia Melayani > 20 juta nasabah dan sbgai top 5 bank dari asset (500+ T) dan nilai kitab 50 T pada tahun 2025
- 2) Menjadi bank akbar yang menaruh nilai terbaik bagi para pemegang saham Top lima bank yang paling profitable pada indonesia (ROE 18%) dan valuasi bertenaga (PB>2)
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan pujian para bakat terbaik Indonesia Perusahaan menggunakan nilai yang bertenaga dan memberdayakan warga dan berkomitmen dalam pengembangan karyawan mnggunakan budaya berbasis kinerja.

Corporate culture Bank BNI Syariah sebelum merger memiliki budaya kerja yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya, empat nilai budaya kerja BNI Syariah yaitu: Profesionalisme, Integritas, Orientasi pelanggan, perbaikan tiada henti. Empat nilai budaya kerja BNI Syariah adalah:

1. Profesionalisme

Profesionalisme adalah suatu kemampuan dan keterampilan seseorang dalam melakukan pekerjaan menurut bidang dan tingkatan masing-masing. bertanggung jawab terhadap pekerjaannya, dan menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

2. Integritas

Integritas adalah berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan, nilai, metode, dan prinsip. integritas merupakan suatu nilai penting.

3. Orientasi Pelanggan

Orientasi pelanggan adalah kesadaran, sikap dan tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

4. Perbaikan Tiada Henti

Perbaikan tiada henti adalah kesadaran sikap dan tindakan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi dengan kreatif dan inovatif.

Corporate culture Bank BNI Syariah sesudah merger yaitu memiliki 6 nilai budaya perusahaan. Corporate culture BSI yang baru di merger menjadi Bank Syariah Indonesia(BSI) yaitu: nilai-nilai utama (Core values) Sumber Daya Manusia Badan Usaha Milik Negara ditetapkan menjadi “ AKHLAK” sebagai identitas dan perekat budaya kerja yang mendukung peningkatan kerja secara berkelanjutan.

Budaya Perusahaan Bank BNI Syariah sehabis merger yaitu:

1. Amanah, Memegang teguh agama yang diberikan

a. Memenuhi janji dan komitmen

b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang

- dilakukan.
- c. Berpegang teguh pada nilai moral dan etika.
2. Kompeten, Terus belajar dan berbagi kapabilitas
 - a. Meningkatkan kompetensi diri buat menjawab tantangan yang berubah
 - b. Membantu orang lain belajar
 - c. Menyelesaikan tugas menggunakan kualitas terbaik.
 3. Harmonis, Saling peduli dan menghargai disparitas
 - a. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
 - b. Suka menolong orang lain
 - c. Membangun lingkungan kerja yang kondusif
 4. Loyal, Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara
 - a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara
 - b. Rela berkorban buat mencapai tujuan yang lebih akbar.
 - c. Patuh pada pimpinan sepanjang nir bertentangan mnggunakan aturan dan etika.
 5. Adaptif, Terus berinovasi dan antusias pada menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
 - a. Cepat beradaptasi buat sebagai lebih baik.
 - b. Terus- menerus melakukan pemugaran mengikuti perkembangan

teknologi.

c. Bertindak agresif.

6. Kolaboratif, Membangun kolaborasi yang sinergis

a. Memberi kesempatan kepada aneka macam pihak buat

berkontribusi

b. Terbuka pada bekerja sama buat menghasilkan nilai tambah

c. Menggerakkan pemanfaatan aneka macam asal daya buat tujuan

bersama.

Code of Conduct disusun untuk menjadi acuan perilaku bagi Dewan Komisaris, Direksi dan seluruh karyawan Bank dalam menerapkan nilai-nilai dan etika bisnis agar menjadi bagian dari budaya Bank guna mencapai Visi dan Misi Bank. Pelaksanaan Kode Etik sebagai pedoman berperilaku secara profesional, bertanggung jawab, wajar, patut dan dipercaya dalam melakukan hubungan bisnis dengan para pelanggan, rekanan, maupun dengan rekan sekerja menjadi tanggung jawab seluruh Sumber Daya Insani BNI Syariah.

Kode Etik (CODE OF CONDUCT) PT.BANK SYARIAH
INDONESIA tbk

1. code of conduct (panduan konduite)

a. Tujuan

Penyusunan code of conduct bertujuan buat menaruh panduan konduite secara syariah , profesional, bertanggung jawab, wajar, patut, dan bonafide bagi jajaran bank, dalam melakukan interaksi usaha baik menggunakan nasabah/calon nasabah, rekanan/calon rekanan, rekan sekerja juga stakeholders lainnya.

b. Fundamental BSI

Jajaran Bank pada menjalankan usaha dan kegiatan lainnya serta berinteraksi menggunakan stakeholders wajib berlandaskan pada fundamentals Bank, dimana waktu ini merupakan the 7(seven) fundamentals of BSI yang terdiri atas Spiritual fondation, vision, mission, Shared value, Employee value Proposition, Leadership Characteristic, and Tagline yang diatur pada ketentuan internal BSI.

c. Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan adalah nilai, konduite dan tindakan yang mendukung terwujudnya visi, misi, dan pondasi spiritual perusahaan. Nilai-nilai perusahaan bisa diartikan mnjadi shared values, sedangkan konduite dan tindakan merupakan kegiatan dan hubungan menggunakan stakeholders yang sinkron mnggunakan shared values tersebut.

B. Hasil Penelitian

Hasil penelitian (wawancara dengan Manager Ritel Collection Grup karyawan Bank Syariah Indonesia)

1. Wawancara kepada Manager Ritel Collection Grup

Wawancara kepada Bapak Agung Al-asyary Divisi Ritel *Collection* Grup unit kerja Area *collection Restructuring dan Recovery* Jakarta Rawamangun. Menurut Bapak Agung Corporate culture BSI amanah implementasi sebagai pegawai yaitu setiap pagi di hari senin sampe Kamis wajib membacakan akhlak setiap Morning Briefing, setiap unit kerja wajib membacakan akhlak secara bersama-sama. Adapun corporate culture Bank Syariah Indonesia sesudah merger yaitu memiliki 6 nilai budaya perusahaan budaya perusahaan Bank Syariah Indonesia yaitu: Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif. Harapannya supaya seluruh pegawai BSI sanggup menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan amanah, dengan bertanggung jawab. Terkait dengan pekerjaan beliau bertanggung jawab penuh atas nasabah-nasabah yang menjadi tanggung jawab nya, bekerja sesuai dengan SOP nya, jobdesk, SK nya di pembiayaan bermasalah. Beliau mengatakan setiap pegawai wajib melakukan pekerjaannya sesuai dengan fungsi, pokok, dan tugasnya. Amanah, yaitu memegang teguh agama yang diberikan, amanah sendiri menurut perspektif karyawan yaitu Bapak Agung : Amanah Implementasi sebagai pegawai yaitu setiap pagi di hari senin sampai Kamis kami wajib membacakan Akhlak ini setiap morning briefing pagi baik itu di kantor pusat, kantor

regin, kantor area maupun kantor cabang setiap unit kerja wajib membaca akhlak secara bersama-sama.

Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas, untuk meningkatkan kemampuan kapabilitas kerja adalah : Menurut Bapak Agung di BSI memang harus sebagai pegawai tidak hanya di BSI saja di semua perusahaan harus kompeten dan kapabilitas. Terkait dengan kemampuan di BSI ini tentu harus sebagai pegawai wajib untuk terus belajar dan meningkatkan terus kemampuan kapabilitas, kapasitas, kembali kepada job desk dan tugasnya masing-masing dari setiap pegawai. Beliau mengatakan dari perusahaan sendiri dari BSI punya unit kerja yang namanya *BSI University* yang biasa disebut *BSU* yang fokus kerja di kompeten dari para pegawainya di level direksi, komisaris, general manager, executive manager, manager officer, staff pelaksana. Tugas dan tanggung jawab *BSU* untuk bisa mengembangkan kompetensi & kapabilitas dari pegawai. BSI jadi mereka punya program-program tersendiri yang training dan yang pas bagi pegawainya yang sesuai dengan tupoksinya, tugas pokok fungsi pekerjaannya job desk nya itu. Harapan perusahaan untuk meningkatkan kompeten tentunya pegawai boleh meminta suatu training kepada atasan jadi si pegawai memiliki keinginan untuk tumbuh. BSI nya juga memberikan kesempatan untuk tumbuh. Jadi Kompeten harus sebagai pegawai terus belajar dan untuk terus meningkatkan kemampuan kapabilitas kembali kepada job desknya masing-masing.

Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan beliau mengatakan diperlukan sikap yang saling peduli dari masing-masing pegawai baik

atasan bawahan maupun reversal dan diminta untuk saling menghargai perbedaan diantara budaya perusahaan yang berbeda dari ke 3 bank ini secara Bank. Sistem BSI menggunakan sistem dari bank BSM yang artinya ex-BNIS atau ex- BRIS mau tidak mau harus bisa menjalankan sistem BSM tersebut, dan menghargai segala perbedaan yang ada, harus saling menerima perbedaan dalam menjalankan keseharian kita. Membangun lingkungan kerja yang kondusif tentunya harus saling menghargai dan menghormati kepada siapapun, dan saling membantu kepada siapapun kepada pegawai rendah kelas bawah, pegawai dasar, atasan/bawahan intinya komunikasi saling membantu dengan siapapun di BSI supaya kondisi menjadi kondusif. Atasan pun harus jadi leader yang baik, beliau mengatakan culture one BSI sudah saling menyatu harmonis bekerja dan tujuan dapat tercapai.

Loyal, Berdedikasi dan mengutamakan Kepentingan Bangsa dan Negara, mementingkan kepentingan BSI, dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negaranya adalah : Menurut Bapak Agung loyal itu Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Karena kami masuk dalam keluarga besar BUMN kami juga bekerja selain untuk industri syariah kami juga bekerja untuk negara. Jadi kami tidak mementingkan pasar syariah kami harus menyebarkan syariah dakwah ekonomi islam melalui bank syariah tapi kami juga harus membantu bangsa dan negara ini. Kami harus loyal dengan perintah atasan, beliau mengatakan bahwa pemerintah membolehkan bank memberikan restrukturisasi khusus covid tanpa angsuran untuk beberapa bulan, tanpa pembayaran untuk beberapa bulan beliau harus melakukan karena sebagai salah satu insan BUMN harus

tunduk kepada atasan. Loyal sudah diterapkan oleh para karyawan BSI beliau mengatakan aturan masuk kerja dan sudah masuk absen jam 8.00 dan ada juga aturan tidak tertulis tetapi wajib selain itu morning briefing diwajibkan tetapi untuk jam nya itu tidak tertulis di area tempat bekerja beliau jam 7.50 sudah memulai morning briefing. Tujuannya adalah jam 8.10 itu sudah selesai dan sudah bisa beraktivitas kerja, loyal sendiri beliau mengatakan karyawan bawahan kepada atasan penerapan loyal sudah sangat baik.

Adaptif ,terus berinovasi dan antusias pada menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Beliau mengatakan harus menyesuaikan diri didalam lingkungan BSI saya dari ex-BNIS saya sudah menyesuaikan diri saya dengan single sistem yang dasarnya sistem BSM bagaimana caranya supaya bisa lebih maju dan kompeten. Selain itu beliau mencoba untuk menyesuaikan diri dengan tritmen kerja BSM/BRIS kerjanya lebih giat dan lebih suka lembur beliau mencoba menyesuaikan dengan porsi yang seimbang, adaptif tidak 100 persen berubah beliau mengatakan mencoba menyesuaikan apa yang kita punya dengan lingkungan yang ada dari sekitar kita. Dan dari sisi bank beliau mengatakan ada mobile banking dan bisa membuka rekening baru. Melalui mobile banking jadi nasabah tidak perlu datang ke cabang untuk membuka rekening, itu salah satu bentuk sebagai pegawai maupun sebagai bank dalam beradaptasi di digital banking itu bentuk adaptif terhadap perubahan.

Kolaboratif, membentuk kolaborasi yang sinergis merupakan bagaimana bekerja sama menggunakan baik dan saling mendukung, saling peduli dan

saling berkolaborasi dengan antar unit kerja kolaboratif dengan adanya kolaboratif agar target perusahaan dapat tercapai. yaitu: beliau mengatakan kolaboratif ini mengandung makna nya luas baik ke internal maupun eksternal unit kerja di BSI dibagi secara umum itu ada 3 unit bisnis, unit elebler, ada juga unit support saya *collection recovery* itu di unit elebler, complains itu di di support.

pak sahlam itu di complains ada di support kami memang berbeda secara besaran. Punya tugas target dan tanggung jawab yang berbeda-beda tapi tentu kami perlu saling kerjasama, jadi kami saling mengisi saling berkolaborasi dalam menentukan suatu keputusan terkait BSI. Misalnya putusannya terkait pelunasan, nasabah bermasalah, atau jual pembelian aset kredit pembiayaan bermasalah saya gabisa menjual atau memutuskan sendiri tanpa meminta opini/ tanpa meminta bantuan dari unit lain. Beliau mengatakan disitu kami diminta untuk dengan akhlak ini bekerja sama dengan sinergis artinya kerjasama nya dengan baik dan saling mendukung, saling bantu antar unit kerja walaupun ada perbedaan dari unit dan tugas tugasnya. Hasil kerjasama kita yang sinergis adalah tercapainya target perusahaan untuk target laba, target kesehatan perbankannya, target aset, maupun target rasio-rasio yang lainnya yang ditetapkan oleh perusahaan. Jadi kolaboratif ini sangat diperlukan untuk membangun kerjasama yang sinergis dan saling berkolaborasi dalam menentukan suatu keputusan terkait BSI.

Wawancara dengan karyawan Bank Syariah Indonesia Divisi Teller KCP. Cisarua

2. Wawancara kepada Septi Divisi sebagai Teller.

Menurut septi amanah harus bertanggung jawab pada pekerjaan job desk nya masing-masing. Amanah sudah diterapkan oleh para karyawan BSI dan menurut septi harus bertanggung jawab atas semua pekerjaan dan tanggung jawab job desk nya masing-masing. Harus sesuai yang dikerjakan amanah ini sudah diterapkan kepada karyawan bank BSI sudah sesuai SOP, sudah standar BSI.

Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas untuk meningkatkan kompetensi diri menjadi lebih baik di Bank Syariah Indonesia. yaitu: Menurut septi untuk meningkatkan kompetensi diri jadi setiap bulan diadakan test kompetensi yang biasa disebut OCT, dan ada juga refreshment yaitu ujian yang diadakan setiap sebulan sekali. Dan ada juga untuk pelatihan layanan jadi untuk meningkatkan layanan ini diadakan setiap minggu. Jadi kompeten ini penting untuk terus belajar dan mengembangkan kapabilitas sebagai pegawai Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kompetensi diri.

Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan menghargai dan menghormati perbedaan yang ada di Bank Syariah Indonesia. Menurut septi peduli dan saling menghargai, menghormati perbedaan membangun lingkungan kerja yang kondusif harmonis terjalin setiap hari jumat

diadakan pengajian per KCP dan morning briefing pengajian terjalin secara harmonis di setiap jumat.

Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara. menurut septi adalah: Menjaga dan melindungi seperti job desk teller harus sesuai SOP harus diikuti dan memprioritaskan kepentingan BSI mencintai dan bangga menjadi pegawai BSI.

Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan. Menurut septi: Dengan cara berpartisipasi secara aktif dalam mengeluarkan ide atau merespon perubahan dengan cepat, saling aktif dan saling mengeluarkan ide untuk melakukan perbaikan dalam menghadapi perubahan contohnya seperti: perubahan sistem layanan semua sistem sudah dirubah menjadi BSI, dan memakai sistem BSM.

Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis saling bekerja sama dalam menggerakkan sumber daya. Menurut septi: Menjaga kepercayaan yang sudah diberikan, antusias dan mudah diajak kerjasama, bersikap rendah hati untuk menggerakkan sumber daya untuk tujuan bersama. Kerjasama semua pihak baik pihak dari bawahan maupun atasan untuk mencapai suatu target jadi kolaboratif untuk saling bekerja sama dalam membangun kerja sama yang sinergis.

Wawancara kepada Karyawan Bank Syariah Indonesia

3. wawancara kepada Muhammad Rofi Divisi Bisnis/Consumer Area Bogor.

Amanah, memegang teguh kepercayaan yang diberikan. Menurut Rofi amanah disampaikan di setiap morning briefing pagi, budaya akhlak mengenai kompeten, harmonis, loyal, adaptif, kolaboratif. Beliau mengatakan setiap karyawan sudah menjalankan amanah melakukan pekerjaan dengan amanah dan bertanggung jawab.

Kompeten, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas. Menurut Rofi kompeten untuk meningkatkan kompetensi diri sebagai bank ex-BNIS lebih beradaptasi dengan budaya dan kebiasaannya. Beliau mengatakan harus bisa menyesuaikan dengan ex-BSM, ex-BSM untuk meningkatkan kompeten nya dengan menambah kinerjanya. Karena semua sistem dari BSM jadi harus beradaptasi dan menyesuaikan.

Harmonis, saling peduli dan menghargai perbedaan. Menurut Rofi harmonis sudah diterapkan oleh para karyawan. Harmonis harus saling menerima dengan aturan BSM. Beliau mengatakan harmonis lebih menyesuaikan BSM menerima dengan sedikit perubahan yang diambil dari aturan ex-bnis, atau ex-bris. Harus lebih menyesuaikan keharmonisan antara ex-BNIS, ex-BRIS, ex-BSM.

Loyal, berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara. Menurut Rofi loyal bertanggung jawab. Setiap karyawan harus loyal dan berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

Adaptif, terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan menyesuaikan diri dengan aturan perusahaan. Beliau mengatakan adaptif perbaikan menyesuaikan mengikuti arahan dari manajemen, menyesuaikan dengan target baru, menyesuaikan dengan lingkungan menyesuaikan diri dengan keadaan. Untuk dari sisi bank nya adaptasi dari perusahaan menambah produk-produk baru, memberikan produk unggulan, menambah target supaya pencapaiannya bisa menyaingi bank-bank besar dan beradaptasi dengan aturan BUMN.

Kolaboratif, membangun kerja sama yang sinergis. Beliau mengatakan Kolaboratif menyesuaikan dengan tim setiap karyawan mempunyai tanggung jawab nya masing-masing dan bekerjasama dengan pelayanan yang lebih baik, menghadapi nasabah dengan lebih baik, dengan tekanan yang ada dan target yang besar persaingan yang ketat antara setiap cabang dan setiap marketing lebih bersinergi lagi.

