

## **BAB IV**

### **LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Penyajian Data**

##### **1. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah

Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat 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**

### **a. Visi**

“Top 10 Global Islamic Bank”

### **b. Misi**

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

### 3. Tata Nilai dan Budaya Kerja

Dalam menjalankan kewajiban yang berpedoman pada dasar hukum syariah yaitu Al-Qur'an dan Hadits, seluruh Insan PT. Bank Syariah Indonesia juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini digunakan dalam budaya kerja PT. Bank Syariah Indonesia, yaitu:

a. Amanah

Kami memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Kami terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Kami saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Loyal

Kami berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara.

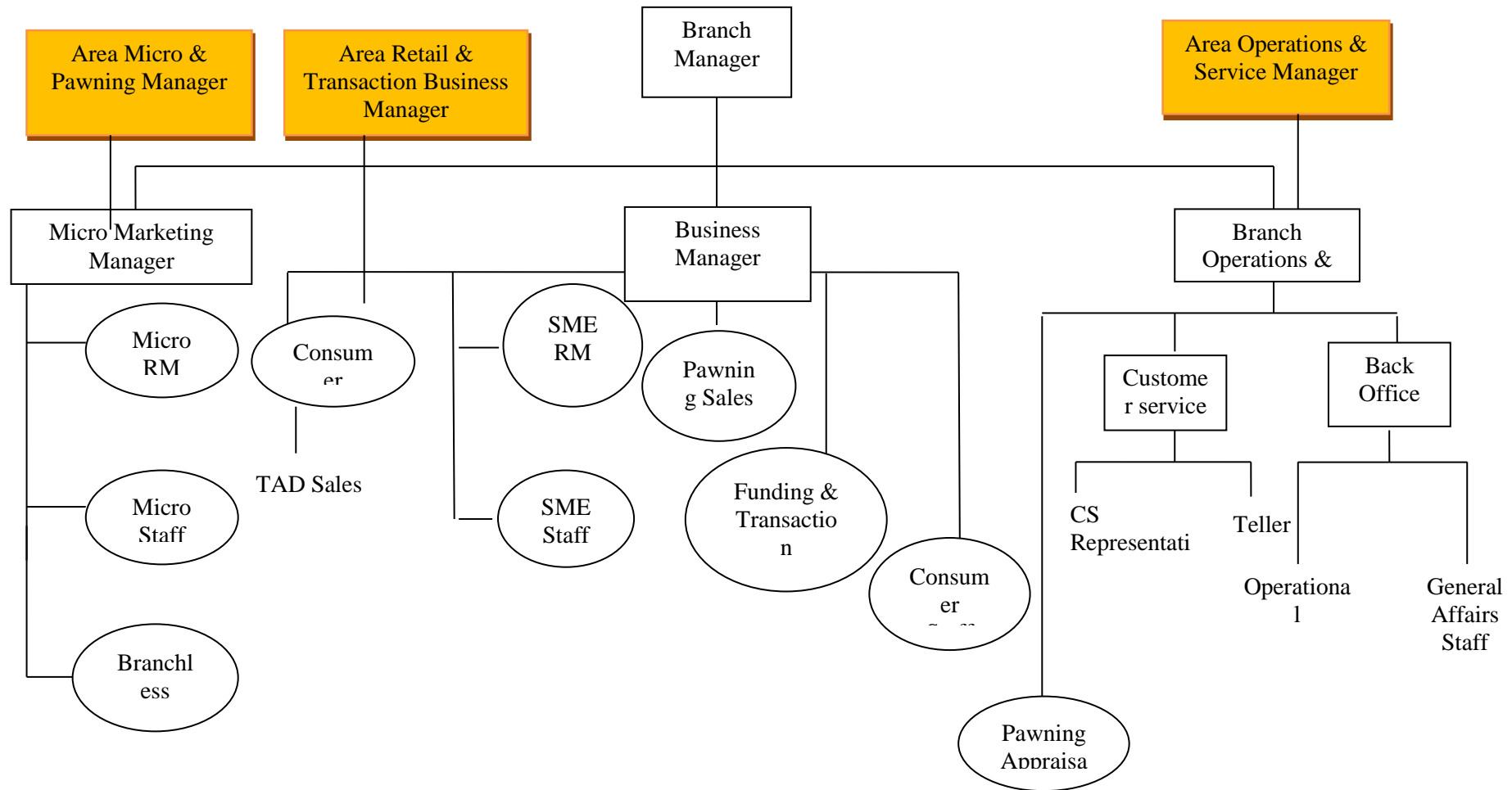
e. Adaptif

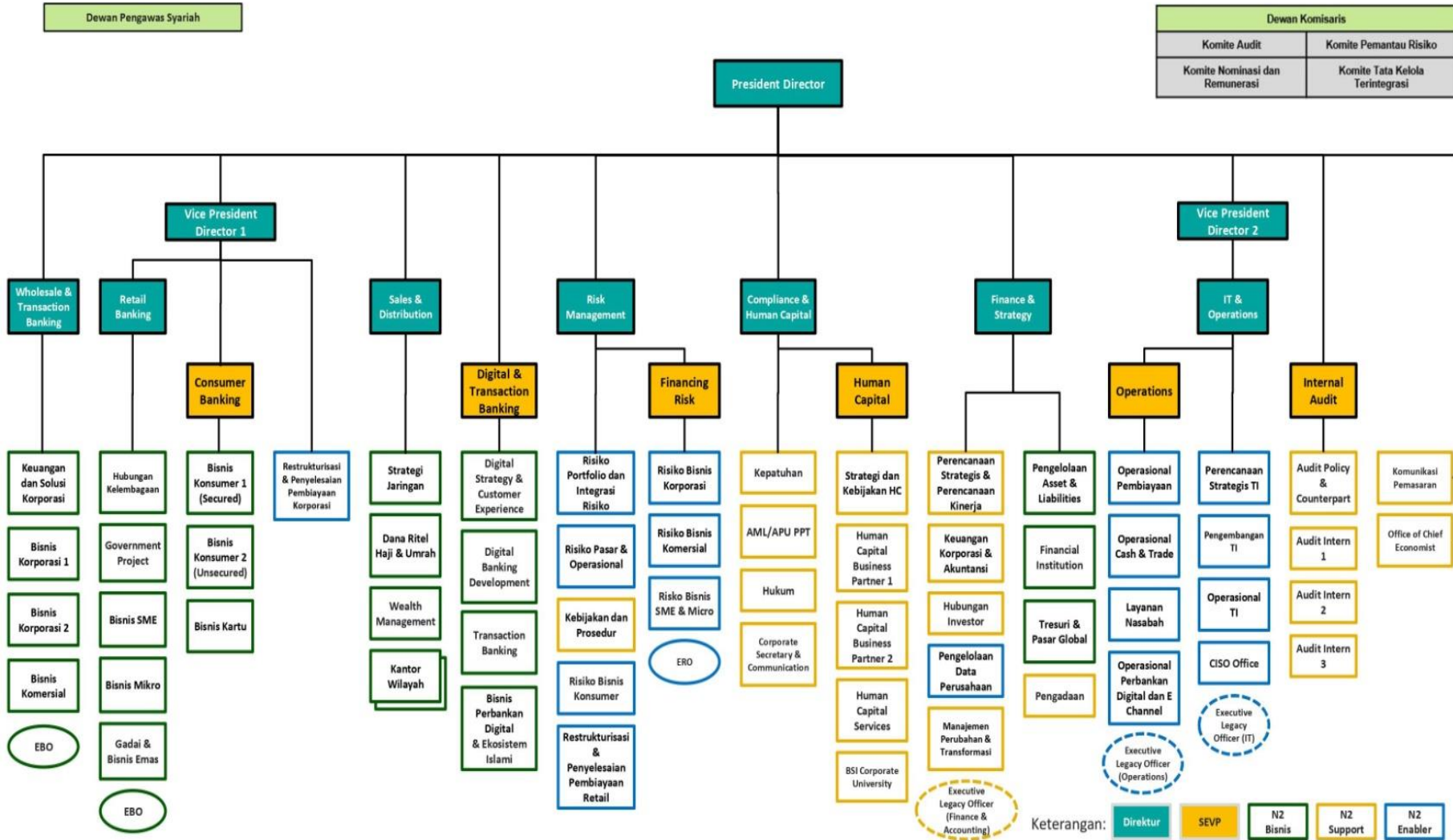
Kami terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

f. Kolaboratif

Kami membangun kerja sama yang sinergis.

### Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru





#### **4. Description Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru**

Berdasarkan struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan bahwa masing-masing tugas dan tanggung jawab atau deskripsi jabatan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru sebagai berikut :

##### *a. Sub Branch Manager*

Tugas :

- 1) Merencanakan dan memonitor implementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian profitabilitas cabang.
- 2) Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.
- 3) Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional.
- 4) Merencanakan strategi efisiensi biaya operasional Kantor Cabang Pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan outlet.

##### *b. Operational and Service Head*

Tugas :

- 1) Memonitor seluruh aktivitas layanan di Cabang Pembantu terkait transaksi keuangan dan non keuangan, pengenalan produk, pembukaan rekening, penyelesaian komplain dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

- 2) Membantu pelaksanaan penjualan seluruh produk BNI Syariah kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *exisisting* di Cabang Pembantu dalam rangka mendukung tercapainya target bisnis.
- 3) Mengendalikan pelaporan-pelaporan terkait data nasabah dan aktivitas layanan dan transaksional Cabang Pembantu dalam rangka memastikan keakuratan data nasabah BSI Syariah.
- 4) Mengendalikan pemantauan secara berkala posisi kas serta melaporkan kepada sentra kas terkait posisi di Cabang Pembantu dalam rangka pemenuhan kebutuhan kas di Cabang Pembantu.
- 5) Memantau proses permohonan produk pembiayaan lainnya seperti Murabahah Emas dan *Cash Collecteral Financing* sesuai dengan strategi pencapaian bisnis cabang.
- 6) Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan Surat Keputusan pembiayaan untuk memastikan kesesuaian Surat Keputusan pembiayaan dengan keutusan dan persyaratan pembiayaan.
- 7) Mengendalikan dan memonitor proses penyelenggaraan akad pembiayaan, dokumen pengikat agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- 8) Mengendalikan dan memonitor proses penutupan asuransi nasabah dan agunan pembiayaan sebagai proses mitigasi risiko pembiayaan.
- 9) Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan seluruh kelengkapan dokumen serta memonitor pelaksanaan pembukaan rekening untuk

pencairan pembiayaan, pendapatan angsuran, dan pelunasan dalam rangka mendukung pencapaian bisnis dengan prinsip kehati-hatian.

- 10) Memonitor proses *maintenance* rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening eksisting.
- 11) Mengendalikan dan memonitor penyimpanan dan penginputan database serta pemeliharaan seluruh dokumen pembiayaan administrasi dan untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- 12) Mengendalikan dan memonitor penyusunan laporan-laporan (manual maupun sistem) terkait aktivitas administrasi pembiayaan untuk memastikan laporan selesai akurat dan tepat waktu.

c. *Customer Service*

Tugas :

- 1) Membantu pemberian layanan informasi mengenai produk dan atau jasa Bank Syariah Indonesia, termasuk fitur, keuntungan, risiko dan ketentuannya.
- 2) Memantau proses pencatatan dan pemeliharaan dokumen terkait layanan, pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening giro atau tabungan atau deposito.
- 3) Memonitor proses *input register* dan *review* secara berkala atas permintaan dan pemberian buku Cek atau Giro Bilyet dan Kartu ATM/PIN.



- 4) Memantau penyelesaian pengaduan nasabah ke unit pengelolanya terkait produk dana atau jasa beserta transaksinya yang datang ke XS termasuk keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh CS yang memiliki dampak risiko reputasi BSI Syariah, serta bertanggung jawab terhadap kesesuaian standar layanan dan standar penanganan komplain nasabah.
- 5) Memantau verifikasi dan validasi data nasabah atau calon nasabah dan memantau pelaksanaan analisis transaksi mencurigakan.
- 6) Memantau proses pengaktifan, perubahan dan penutupan Layanan *e-Banking* non transaksional serta penanganan pengaduan lainnya terkait *e-Banking* berikut memantau penyelesaiannya.
- 7) Menjalankan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.
- 8) Mereview seluruh dokumen terkait pembukaan dan penutupan rekening.
- 9) Monitoring fisik premises.

d. *Teller*

Tugas :

- 1) Memantau pengendalian dan pengawasan serta bertanggung jawab terhadap pelayanan transaksi kas atau tunai, pembukaan rekening, kliring, RTGS serta transaksi keuangan dalam dan luar negeri kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan.
- 2) Memantau aktivitas transaksi pembukaan pembiayaan KCP.
- 3) Memantau aktivitas penutupan rekening/giro/tabungan/deposito.

- 4) Memantau pemeriksaan validitas atau verifikasi tanda tangan, slip dan validasi transaksi nasabah.
- 5) Melakukan otoritas terhadap transaksi pembayaran sesuai dengan batas kewenangannya.
- 6) Memantau penyelesaian keluhan nasabah khususnya keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh Teller yang memiliki dampak risiko reputasi BNI Syariah.
- 7) Memantau aktivitas transaksi *Outgoing Transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
- 8) Memantau transaksi jual beli Bank note fisik non fisik.
- 9) Melakukan pembukaan atau pencairan voucher transaksi unit operasional.
- 10) Menjalankan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.

e. *Funding Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan aktivitas penjualan produk dana dan layanan transaksional untuk mendukung pencapaian target DPK dan CASA.
- 2) Melakukan pembinaan hubungan bisnis untuk mendukung *cross/up selling* produk-produk BSI lainnya kepada nasabah *existing*.
- 3) Melakukan hubungan dan koordinasi atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis cabang BSI.

f. *Customer Sales*

Tugas :

- 1) Melakukan penjualan produk pembiayaan *consumer* untuk mendukung pencapaian target ekspansi *consumer*.
- 2) Melakukan aktivitas promosi dan penjualan Hasanah Card untuk mendukung pencapaian target kartu pembiayaan.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan kartu untuk memastikan kapasitas dan kualitas pembiayaan kartu.
- 4) Melakukan *cross/up selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi dan kerjasama lembaga dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.

g. *Drive/Pengemudi*

- 1) Mengemudikan dan merawat kendaraan Bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepada bagian.
- 3) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personalia.

h. Satuan Pengamanan

Tugas :

- 1) Melakukan penjagaan gedung dan seisinya serta bertanggung jawab pada keamanan Bank.
- 2) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Kepala Bagian.
- 3) Bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Umum dan Personalia .

**5. Pengawasan aktif Dewan Komisaris, Direksi dan Dewan Pengawas Syariah.**

Bank Syariah Indonesia telah menetapkan wewenang dan tanggung jawab Dewan Komisaris, Direksi, dan Dewan Pengawas Syariah dalam Penerapan Manajemen Risiko secara Umum.

1. Dewan Komisaris

- a. Menyetujui dan mengevaluasi Kebijakan Manajemen Risiko;
- b. Mengevaluasi pertanggungjawaban Direksi atas pelaksanaan Kebijakan Manajemen Risiko.

2. Direksi

- a. Menyusun kebijakan dan strategi Manajemen Risiko secara tertulis dan komprehensif;
- b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan Kebijakan Manajemen Risiko;
- c. Mengevaluasi dan memutuskan transaksi yang memerlukan persetujuan Direksi;
- d. Mengembangkan Budaya Manajemen Risiko pada seluruh jenjang organisasi;
- e. Memastikan peningkatan kompetensi sumber daya insani yang terkait dengan Manajemen Risiko;
- f. Memastikan bahwa fungsi Manajemen Risiko telah beroperasi secara independen;
- g. Melaksanakan kaji ulang secara berkala untuk memastikan:
  - 1) keakuratan metodologi penilaian risiko;
  - 2) kecukupan implementasi sistem informasi manajemen risiko; dan
  - 3) kecukupan kebijakan, prosedur dan penetapan limit risiko.

### 3. Dewan Pengawas Syariah

- a. Melakukan evaluasi atas Kebijakan Manajemen Risiko yang terkait dengan pemenuhan Prinsip Syariah;
- b. Mengevaluasi pelaksanaan Kebijakan Manajemen Risiko yang terkait dengan pemenuhan Prinsip Syariah;
- c. Menilai dan memastikan pemenuhan Prinsip Syariah atas pedoman operasional dan produk serta aktivitas bank yang dikeluarkan Bank;
- d. Mengawasi proses pengembangan produk baru dan aktivitas bank agar sesuai dengan fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia;
- e. Meminta fatwa kepada Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia untuk produk baru dan aktivitas Bank yang belum ada fatwanya;
- f. Melakukan review secara berkala atas pemenuhan Prinsip Syariah terhadap mekanisme penghimpunan dana penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank;
- g. Meminta data dan informasi terkait dengan aspek syariah dari satuan kerja Bank dalam rangka pelaksanaan tugasnya. Organisasi Manajemen Risiko Sebagai bentuk komitmen mengelola risiko secara sehat dan berkesinambungan, Bank Syariah Indonesia memiliki komite-komite pengelola risiko dan satuan kerja yang terkait dalam pengelolaan risiko, yaitu:

1. Komite Pemantau Risiko (KPR) Komite Pemantau Risiko memiliki wewenang dan tanggung jawab memberikan rekomendasi kepada Dewan Komisaris dengan melakukan:
  - a. Evaluasi terhadap Kebijakan Manajemen Risiko.
  - b. Evaluasi tentang kesesuaian antara Kebijakan Manajemen Risiko dengan pelaksanaan kebijakan tersebut.
  - c. Evaluasi pelaksanaan tugas Komite Manajemen Risiko dan Satuan Kerja Manajemen Risiko.
2. Komite Manajemen Risiko (KMR) Komite Manajemen Risiko memiliki wewenang dan tanggung jawab memberikan rekomendasi kepada Direktur Utama, paling kurang meliputi:
  - a. Penyusunan Kebijakan Manajemen Risiko serta perubahannya, termasuk strategi manajemen risiko, risk appetite, dan risk tolerance.
  - b. Penyempurnaan proses manajemen risiko sebagai akibat perubahan kondisi eksternal dan internal bank yang memengaruhi kecukupan permodalan dan profil risiko bank serta efektivitas penerapan penerapan manajemen risiko.
  - c. Penetapan kebijakan dan atau keputusan bisnis yang menyimpang dari prosedur normal seperti pelampauan ekspansi usaha yang signifikan dibandingkan dengan rencana bisnis Bank yang telah ditetapkan sebelumnya atau pengambilan posisi/eksposur risiko yang melampaui limit yang telah ditetapkan. Dalam rangka membantu pelaksanaan tugasnya, KMR dapat membentuk working group

berdasarkan pengelompokan fungsi antara lain Asset and Liability Management, pembiayaan dan operasional.

3. Satuan Kerja Manajemen Risiko (SKMR) Satuan Kerja Manajemen Risiko memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penerapan manajemen risiko, yang sekurang-kurangnya meliputi:
  - a. Memantau implementasi kebijakan dan strategi manajemen risiko yang telah disetujui oleh Direksi;
  - b. Memantau posisi/eksposur risiko secara keseluruhan, per jenis risiko dan per aktivitas fungsional;
  - c. Melakukan back-test untuk setiap model pengukuran risiko yang digunakan, dengan cara mengevaluasi hasil pengukuran model dengan hasil yang sebenarnya/aktual;
  - d. Melakukan stress test guna mengetahui dampak dari implementasi kebijakan dan strategi manajemen risiko terhadap kinerja unit kerja operasional;
  - e. Mengevaluasi keakuratan model dan validitas data yang digunakan dalam pengukuran risiko. SKMR dapat meminta pendapat Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) atau independent specialist untuk memvalidasi data atau model yang digunakan;
  - f. Mengkaji usulan aktivitas dan/atau produk termasuk aktivitas dan/atau produk baru yang diajukan atau dikembangkan oleh suatu unit kerja tertentu yang ada pada Bank;

- g. Memberikan rekomendasi besaran atau maksimum eksposur risiko yang wajib dipelihara Bank kepada unit kerja operasional dan kepada Komite Manajemen Risiko;
- h. Membuat dan melaporkan profil risiko secara berkala kepada:
  - 1) Direktur Utama atau Direktur Manajemen Risiko;
  - 2) Komite Manajemen Risiko;
  - 3) Regulator Perbankan;
  - 4) Perusahaan Induk.
- i. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja yang melaksanakan fungsi manajemen risiko terintegrasi pada perusahaan induk dalam konglomerasi keuangan.

#### 4. Satuan Kerja Operasional (*Risk-Taking Unit*)

Risk-taking unit memiliki wewenang dan tanggung jawab dalam penerapan manajemen risiko yang meliputi:

- a. Mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko atas produk dan aktivitas/transaksi serta dampaknya terhadap eksposur risiko Bank;
- b. Mengajukan usulan aktivitas/produk baru;
- c. Memelihara hubungan baik dengan semua nasabah/counterparty dan menjaga nama baik Bank;
- d. Menginformasikan eksposur risiko yang melekat pada unit kerja yang bersangkutan kepada Satuan Kerja Manajemen Risiko;



- e. Memberikan informasi dan laporan kepada Satuan Kerja Manajemen Risiko mengenai kondisi dan perubahan yang signifikan atas profil risiko yang melekat pada aktivitas unit kerjanya.

### **5. Produk PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru**

BSI mempunyai beragam produk tabungan unggulan dan tentunya dijalankan sesuai dengan syariat Islam. Adapun produk tabungannya bisa digunakan nasabah perorangan atau bisa juga pengusaha. Produk-produk tabungan dari BSI, yaitu Tabungan Easy, TabunganKu, Tabungan Pensiun, Tabungan Mabrur, Giro.

#### 1. Tabungan Easy

Tabungan Easy BSI adalah produk yang paling sering digunakan nasabah BSI. Fasilitas yang didapat nasabah terdiri dari buku tabungan, kartu ATM, dan layanan *mobile banking*. Tabungan Easy dijalankan sesuai syariat Islam yang dibagi berdasarkan akadnya yaitu Easy Wadiah dan Easy Mudharabah yaitu Tabungan dalam mata uang Rupiah yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM.

Persyaratan proses pendaftaran :

- a. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP.
- b. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).

Benefit dan Keunggulan :

- a. BSI Tabungan Easy Wadiah

- 1) Bebas biaya administrasi bulanan.
  - 2) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM Bank Mandiri.
  - 3) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA.
  - 4) Kemudahan transaksi dengan mobile banking & net banking.
  - 5) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.
- b. BSI Tabungan Easy Mudharabah
- 1) Gratis biaya tarik tunai di seluruh ATM BSI & ATM Bank Mandiri.
  - 2) Bebas biaya transaksi di seluruh EDC Bank Mandiri, Semua EDC Bank di Indonesia dan EDC berjaringan PRIMA.
  - 3) Kemudahan transaksi dengan mobile banking dan net banking.
  - 4) Kartu ATM yang dapat digunakan di seluruh ATM BSI, Bank Mandiri, ATM Bersama, ATM Prima, ATM Link, dan ATM berlogo VISA.

## 2. TabunganKu

Produk ini merupakan Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank – Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Persyaratan proses pendaftaran :

- Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP

Benefit dan Keunggulan :

- a. Kemudahan syarat pembukaan rekening.
- b. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile, Internet Banking dan Notifikasi Transaksi.
- c. Fasilitas BSI Debit yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit.
- d. Kemudahan penyaluran zakat.
- e. Akad yang digunakan adalah Wadi'ah Yad Dhamanah : Nasabah menitipkan dananya kepada bank

### 3. Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun adalah Tabungan yang diperuntukkan bagi Nasabah perorangan yang terdaftar di Lembaga Pengelola Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank.

Persyaratan proses pendaftaran :

1. KTP dan NPWP.
2. Kartu identitas pensiun/sesuai dengan ketentuan dari Lembaga Pensiun yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Indonesia

Benefit dan Keunggulan :

1. Kemudahan syarat pembukaan rekening.
2. Mendapatkan fasilitas E-banking yaitu BSI Mobile.
3. Fasilitas BSI Debit Co Branding Taspen yang berfungsi sebagai Kartu ATM dan Debit.

#### 4. Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Persyaratan proses pendaftaran :

- Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP.

Benefit dan Keunggulan :

1. Setelah nasabah daftar porsi haji Dilengkapi dengan Kartu Haji dan Umroh Indonesia sebagai kartu ATM dengan menggunakan provider Visa dan Mastercard.
2. E-Banking (SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking).  
Pilihan Notifikasi melalui SMS, email dan WA.
3. Bebas biaya administrasi.
4. Membantu perencanaan ibadah haji dan umroh.
5. Memudahkan untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji dengan sistem dilakukan secara online dengan Siskohat Kementerian Agama dari minimal usia 12 tahun.
6. Bebas biaya penutupan rekening.
7. Pelunasan haji dapat dilakukan secara online

#### 5. BSI Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadi'ah yah dhamanah.

Persyaratan proses pendaftaran :

1. Warga Negara Indonesia: memiliki KTP dan NPWP.
2. Warga Negara Asing: memiliki paspor dan Kartu Izin Menetap Sementara (KIM/KITAS).

Benefit dan Keunggulan :

- a. Kemudahan transaksi menggunakan Cek/BG.
- b. Mendapat bonus bulanan sesuai kebijakan Bank.
- c. Mendapat account statement setiap bulan.
- d. Mendapat fasilitas Kartu Debit (ATM) bagi nasabah.
- e. Menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah

## **6. Prosedur Pelaksanaan Pembukaan Rekening Digital di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru**

Dalam implementasinya antar Bank dengan masyarakat kini perlahan transaksinya mulai beralih pada perangkat elektronik seperti *smartphone*, tablet dan komputer. Hal ini menjadikan kegiatan *face to face* atau bertatap muka ke kantor cabang jauh berkurang. Saat ini juga kegiatan perbankan perlahan beralih menggunakan *internet Banking*, *website* dan *mobile Banking*. Seperti halnya pembukaan rekening yang kini berevolusi melalui layanan aplikasi yang di sediakan oleh Bank yang membuat masyarakat lebih mudah untuk membuka rekening melalui *website* atau aplikasi *mobile*.

Pembukaan rekening digital merupakan kegiatan pembukaan rekening simpanan yang mana dilakukan oleh nasabah secara mandiri melalui aplikasi atau *website* yang telah disediakan oleh pihak perbankan tanpa mengharuskan

nasabah untuk datang langsung ke kantor cabang. Dalam pembukaan rekening online, nasabah menggunakan perangkat elektronik milik dirinya pribadi untuk melakukan penginputan data diri dan persyaratan lainnya. Perangkat juga diperlukan untuk terhubung langsung dengan pihak perbankan secara online sebagai tahap verifikasi.

PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru juga turut menyediakan layanan pembukaan rekening secara online ini untuk menarik minat nasabah dengan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Pembukaan rekening online dilakukan sesuai dengan ketentuan dan waktu yang telah ditetapkan oleh masing-masing Bank yang sesuai dengan ketentuan regulasi yang ada di Indonesia.

Adapun dalam pembukaan rekening digital pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru ini mengharuskan nasabah untuk memasukkan data pribadi melalui *platform* elektronik atau online yang terdiri dari identitas pribadi, foto, tanda tangan elektronik dan juga melakukan verifikasi secara online dengan pihak Bank, yang kemudian permohonan pembukaan rekening tersebut baru dapat digunakan oleh nasabah apabila telah disetujui oleh pihak bank.

Tahapan pembukaan rekening digital melalui *platform* elektronik atau online pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dapat dilakukan melalui 2 (dua) cara yaitu sebagai berikut:

**a. Melalui Aplikasi Pada Perangkat Elektronik**, tahapannya yaitu:

- 1) Calon nasabah mengunduh aplikasi BSI Mobile pada perangkat seluler yang dimiliki.
- 2) Ketik 'BSI Mobile' pada Google Play Store dan App Store.
- 3).Kemudian buka aplikasi BSI online sehingga muncul 'Bukua Rekening'.
- 4). Lalu pilih salah satu tabungan 'Easy Mudharabah atau Easy Wadiah'.
- 5). Kemudian unggah foto e-KTP, selfie dengan KTP, NPWP (opsional), dan tanda tangan .
- 6). Kemudian masukkan data utama diri sesuai yang tertera pada KTP.
- 7). Lakukan verifikasi BSI Mobile melalui *video call*.
- 8). Tahap akhir adalah transfer setoran awal sesuai besaran dari jenis tabungann BSI online. Jika proses selesai, artinya rekening BSI online dari aplikasi BSI Mobile bisa digunakan untuk transaksi.

**b. Melalui *website* resmi BSI ([bankbsi.co.id](https://www.banksbsi.co.id)),tahapannya yaitu:**

- 1). Buka alamat *website*<https://www.banksbsi.co.id>.
- 2). Siapkan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor/NPWP).
- 3). Klik masuk dan lanjutkan dengan klik 'Buka Rekening'.
- 4). Pilih produk rekening 'Wadiah atau Mudharabah'.
- 5). Pilih kartu: kartu GPN Gold, GPN Platinum, Visa Gold atau Visa Platinum.
- 6). Kemudian klik selanjutnya sampai menemukan halaman form.

- 7). Isi formulir pendaftaran. Di halaman pendaftaran silakan mengisi dengan lengkap data-data yang diminta termasuk mengunggah foto, identitas diri dan NPWP (opsional).
- 8). Jika sudah, *submit form* pendaftaran dengan klik 'Daftar'.
- 9). Verifikasi data. Setelah form berhasil di *submit*, nasabah akan diminta untuk melakukan verifikasi data petugas.
- 10). Rekening pun berhasil dibuat. Nasabah akan dikirimkan kode aktivasi.

Jika sudah berhasil melakukan pembukaan rekening secara online baik itu melalui mobile ataupun *website*, maka nomer rekening sudah bisa digunakan. Namun jika nasabah ingin mencetak buku rekening dan ATM, maka nasabah wajib ke bank dan datang ke *Customer Service* dan nasabah harus mengantri sesuai nomer antrian yang diberikan oleh satpam.

Untuk dokumen yang diisi yaitu sebagai berikut:



**SURAT PERSETUJUAN PEMERIAN INFORMASI DATA NASABAH DAN PEMASARAN PROGRAM/PRODUK OLEH BANK (PERANGKAN)**

PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan ini mengikatkan perjanjian pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini:

Nama Nasabah : NUR LAILAH  
 No. KTP/ID : 3192896831  
 No. Rekening : 6303066704990001  
 Nama Rekening : REK. KARBANE INTAN

Maksud pembelian:

1. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
2. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
3. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
4. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
5. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.

Dengan ini persetujuan pembelian informasi dan Nasabah ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Disahkan di Jakarta pada tanggal 15 Mei 2024.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**SURAT PERNYATAAN**  
NO. 15/17/0018016

**BSI**  
BANK SYARIAH INDONESIA

Yang beranda terdapat di bawah ini:

Nama Lengkap : NUR LAILAH  
 Jenis Kelamin : Perempuan Nomor : 6303066704990001  
 Alamat KTP / DM / Paspor : SUNDEI LAMORAS RT.003 RW.000 KEC. KARANE INTAN

Sehubungan dengan pembelian saham, saya setuju : \*)

Penjual saham : \_\_\_\_\_  
 Pada PT Bank Syariah Indonesia ("Bank") Cabang : \_\_\_\_\_  
 Nilai in Customer (MCI) dengan transaksi > Rp. 100.000.000, atau yang nilainya setara.

Dengan ini pernyataan bahwa berdasarkan prosedur pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini:

1. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
2. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.
3. Saya setuju untuk melakukan pembelian dan/atau penyaluran dana pribadi yang akan dilakukan Bank/Grup Perusahaan untuk mempromosikan program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini, serta untuk melakukan pemasaran program/produk oleh Bank sebagaimana yang terdapat di bawah ini.

Apabila saya tidak memproteksi BSI/PT Bank Syariah Indonesia, maka saya akan bertanggung jawab atas akibat hukum yang ditimbulkan PT Bank Syariah Indonesia dan/atau lembaga keuangan lainnya.

Saya pernyataan ini membuat dengan sadar dan tanpa paksaan dengan formulir ini.

Ditandatangani Nasabah di \_\_\_\_\_ tanggal \_\_\_\_\_ 2024.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening

**BSI** BANK SYARIAH  
INDONESIA

- 13.12. Rekening Giro akan ditutup apabila Pemilik Rekening melakukan penarikan Cek dan/atau Bilyet Giro kosong lagi dalam masa pemenuhan sanksi DPH atau sebab-sebab lain yang telah diperjelaskan dalam pembukaan rekening Giro.
- 13.13. Pemilik rekening wajib mengembalikan sisa blanko Cek dan/atau Bilyet Giro kepada Bank jika hak penggunaan Cek dan/atau Bilyet Giornya dibatalkan, identitas Pemilik Rekening dicantumkan dalam DPH, atau rekening giro ditutup atas permintaan sendiri.
- 13.14. Dengan tidak mengurangi ketentuan Peraturan Yang Berlaku, Bank berhak melaksanakan perintah pejabat instansi/lembaga yang berwenang, termasuk tetapi tidak terbatas hal-hal yang berkaitan dengan ketentuan hukum acara.
- 13.15. Pemilik Rekening wajib mengembalikan kepada Bank semua formulir/formulir cek/bilyet giro dan lain-lain yang masih ada padanya segera setelah penutupan rekening. Risiko yang mungkin timbul akibat kelalaian tersebut menjadi tanggung jawab Pemilik Rekening.

### Pasal 14: Koreksi Pembukaan dan Pendebitan Rekening

- 14.1. Bank berhak dan Pemilik Rekening dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit Rekening tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada Pemilik Rekening, apabila (i) adanya permintaan dari bank asal pengirim dana dikarenakan adanya kesalahan pengiriman dana dan bank asal pengirim dana tersebut meminta dilakukan pendebitan kembali dan atau (ii) memuat pendapat dan pertimbangan Bank terlapat kesalahan penerimaan transaksi atas Rekening, sehingga Bank diharuskan melakukan pendebitan kembali Rekening tersebut.
- 14.2. Bank berhak, berdasarkan likud baik dan dalam jangka waktu yang layak sesudah Bank mengetahui adanya kekeliruan, untuk memunda/menghentikan sementara transaksi/melakukan koreksi/memperbaiki kesalahan/kekeliruan yang dibuat oleh Bank, baik karena kekeliruan oleh karyawan atau karena adanya gangguan/venor pada sistem Bank, dengan cara mengkredit atau mendebit Rekening atau dalam menjalankan segala instruksi yang berkaitan dengan hal tersebut, dan oleh karenanya Pemilik Rekening dengan ini menyatakan memberikan persetujuan dan kuasa kepada Bank untuk mendebit kembali Rekening, dalam hal Bank harus melakukan pendebitan Rekening untuk memperbaiki kesalahan/kekeliruan tersebut.
- 14.3. Apabila saldo di dalam Rekening tidak mencukupi untuk melaksanakan pendebitan sebagaimana dimaksud dalam butir 14.1, dan/atau 14.2, maka Pemilik Rekening dengan ini memberi kuasa kepada Bank untuk mendebit rekening lainnya milik Pemilik Rekening yang ada di Bank.

### Pasal 15: Tanggung Jawab Terbatas

- 15.1. Sehubungan dengan penatausahaan Rekening oleh Bank, Pemilik Rekening dengan ini menyatakan bertanggung jawab atas segala kerugian dan atau pertanggung jawaban dan atau gugatan/tuntutan dari pihak manapun juga yang terjadi sebagai akibat dari segala hal, antara lain pelaksanaan Peraturan Yang Berlaku, terhalangnya komunikasi, pemogokan, keonaran, keadaan darurat, serta semua kejadian yang berada diluar kekuasaan Bank.
- 15.2. Pemilik Rekening dengan ini menyatakan bersedia dan setuju untuk membayar *fe-which* (ganti rugi) kepada Bank atas setiap kerugian atau biaya yang timbul bagi Bank, yang disebabkan oleh penagihan yang dilakukan oleh Bank untuk kepentingan Pemilik Rekening.
- 15.3. Dalam situasi apapun Bank tidak bertanggung jawab kepada Pemilik Rekening atas penurunan nilai dana pada Rekening yang disebabkan oleh pembebanan atau pemotongan atau pajak-pajak yang dikenakan berdasarkan Peraturan Yang Berlaku atau naik turunnya nilai tukar mata uang asing dan kerugian yang diakibatkan oleh turunnya nilai mata uang asing dari waktu yang masih dalam proses inkaso maupun transfer sebelum disepakati kursnya.
- 15.4. Jika Bank melaksanakan tindakan-tindakan sehubungan dengan ketentuan Pasal 9 dan Pasal 13 seluruhnya, Pemilik Rekening dengan ini bertanggung jawab sepenuhnya dari segala tuntutan hukum dalam bentuk apapun dan ganti kerugian dalam jumlah berapapun atas pelaksanaan tindakan Bank tersebut.

### Pasal 16: Perubahan Syarat-Syarat Umum

Bank berhak mengubah, menambah atau memperbaharui ketentuan-ketentuan dalam Syarat-Syarat Umum dan atau Syarat Khusus Rekening yang berlaku pada setiap jenis rekening dan atau jenis produk dan atau sistem yang digunakan Bank, termasuk tetapi tidak terbatas pada Besaran Biaya, Nisbah Bagi Hasil, denda, dan akan memberitahukannya kepada Pemilik Rekening dalam bentuk dan menurut cara yang ditetapkan oleh Bank, seperti diinformasikan melalui papan pengumuman di counter cabang Bank dan/atau website BSM dan/atau media komunikasi pribadi nasabah atau diinformasikan melalui cara apapun yang dianggap baik oleh Bank kepada Pemilik Rekening paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan dimaksud.

### Pasal 17: Hukum yang Berlaku dan Domisili

- 17.1. Syarat-Syarat Umum ini tunduk pada hukum Negara Republik Indonesia.
- 17.2. Dalam hal terjadi perselisihan mengenai pelaksanaan dan penafsiran Syarat-Syarat Umum ini, Bank dan Pemilik Rekening terlebih dahulu akan menyelesaikan perselisihan tersebut dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat. Penyelesaian secara musyawarah tersebut, dapat dilakukan secara bilateral atau melalui media Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia ("LAPSPI") dengan tata cara yang diatur oleh LAPSPI.
- 17.3. Apabila dalam waktu 30 hari kerja penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat sebagaimana dimaksud dalam butir 17.2 Pasal ini tidak tercapai, maka Bank dan Pemilik Rekening sepakat menyerahkan penyelesaian perselisihan ini di Pengadilan Agama dengan memilih tempat kedudukan yang umum dan tetap pada Kantor Kepenteran Pengadilan Agama yang wilayahnya meliputi keberadaan kantor Bank dimana Rekening dibuka. Tempat rekening dibuka adalah tempat dimana rekening tersebut dibuka oleh cabang Bank atau oleh salah satu unit kerja Bank.

### Pasal 18: Lain-Lain



- 18.1. Setiap Pemilik Rekening berhak untuk mengikuti program sesuai syarat dan ketentuan yang berlaku pada Bank.
- 18.2. Terhadap tur dan syarat-syarat khusus pada tiap produk (tabungan, giro dan deposit) yang diatur lebih lanjut pada Syarat Khusus Rekening pada tiap produk (tabungan, giro dan deposit), merupakan bagian dan menjadi satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari Syarat-syarat Umum ini dan formulir pembukaan rekening.
- 18.3. Dalam hal terjadi Force Majeure, para pihak sepakat untuk dilakukan penundaan terhadap transaksi, sampai selesainya kondisi Force Majeure tersebut. Pihak yang mengalami Force Majeure, wajib memberitahukan secara tertulis kepada pihak lainnya, selambat-lambatnya dalam waktu 3 hari kerja setelah terjadinya kondisi Force Majeure tersebut.
- 18.4. Penyampaian Deklarasi Risiko:  
Bank dengan ini menyampaikan beberapa risiko yang mungkin terjadi sehubungan dengan pembukaan Rekening, sebagai berikut:  
A. Tidak dijaminnya simpanan Pemilik Rekening oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) atau lembaga lain yang mungkin menggantikannya di kemudian hari, salah satunya sebagai akibat dari jumlah simpanan dalam Rekening yang melebihi nilai yang dijamin oleh LPS.  
B. Saldonya yang ada di dalam Rekening berpotensi untuk berkurang akibat pemenuhan Biaya yang dibebankan kepada Pemilik Rekening.  
C. Dana yang ada di dalam rekening berpotensi untuk dikompensasi oleh Bank terkait kewajiban Pemilik Rekening kepada Bank.  
D. Rekening dapat ditutup, diblokir, dinonaktifkan, atau setidaknya transaksi Pemilik Rekening dapat ditolak/dihunda oleh Bank sebagaimana diatur dalam Pasal 13 Syarat-Syarat Umum ini.
- 18.5. Syarat-syarat Umum ini telah disesuaikan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan termasuk ketentuan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Demikian Syarat-syarat Umum ini setelah dibaca atau dibacakan dengan bahasa yang dipahami oleh calon/Pemilik Rekening dan isinya/maksudnya telah dimengerti dan disetujui, kemudian calon/Pemilik Rekening menandatangani pada tempat dan tanggal tersebut dibawah ini.



TANDA TANGAN NASABAH  
Customer's Signature

SUPRI ini berikut perubahannya dapat dilihat juga di website Bank Syariah Indonesia.

Kartu Contoh Tanda Tangan Signature Specimen		BSI BANK SYARIAH INDONESIA	
Tanggal Date	Nama Rekening Account Name	Nomor Rekening Account of Number	
<input type="checkbox"/> TABUNGAN Saving Account	<input type="checkbox"/> GIRO Current Account	<input type="checkbox"/> DEPOSITO Deposit	<input type="checkbox"/> LAINNYA Others
Nama dan Jabatan Name dan Position		Tanda Tangan Signature	
1. Nurlailah		 TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS	
2. Nurlailah		 TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS	
Tanda Tangan yang Diperlukan Signature Required		Cap Perusahaan Company Stamp	
<input type="checkbox"/> SATU / SALAH SATU <input type="checkbox"/> DUA DIANTARANYA <input type="checkbox"/>			

**PERMOHONAN PENCETAKAN BUKU TABUNGAN DAN PERMINTAAN ATM**

Kepada: Bank Syariah Indonesia  
Kantor Kas Banjarbaru

Sehubungan dengan pembukaan rekening tabungan BSI Mudharabah / Wadiah melalui BSI mobile banking saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama MURLAILAH

No Rekening \_\_\_\_\_

No Cif \_\_\_\_\_

No Hp 083155806649

Email \_\_\_\_\_

Nama Ibu Kandung Saimah

E-Banking Notifikasi   
Tabungan MSM   
BNB

Mohon diberikan buku tabungan baru atas nomor rekening dan nama di atas

Dengan diterbitkannya Buku tabungan ini maka segala resiko atas kerugian yang timbul atas penyalahgunaan Buku Tabungan sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya/kami



Pemohon

**TANDA TERIMA**

No Buku \_\_\_\_\_

No ATM \_\_\_\_\_

Tanggal: \_\_\_\_\_



Tanda Tangan


SUPR  
KCTT  
PERSETUJUAN PEMBERIAN INFORMASI NASABAH + SURAT PERNYATAAN TANPA NPWP

EWA. 7747604



NURLAILAH  
7192896821  
SUNGAI LANDAS RT 002 RW 000

**BSI**  
 KC BANJARBARU  
 6303066704990001  
 INDONESIA  
 24/Mar/2022

  
**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA  
 KC Banjarbaru  
**Zaki**  
 Tanda tangan pejabat Bank  
 Customer Service SV

Buku ini adalah milik PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.  
Apabila ditemukan mohon dikembalikan ke kantor  
PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, terdekat

### Produk dan Jasa BSI

**PENDANAAN**

- BSI Tabungan Easy Wadiah
- BSI Tabungan Easy Mudharabah
- BSI Tabungan Bisnis
- BSI Tabungan Haji Indonesia
- BSI Tabungan Payroll
- BSI Tabungan Junior
- BSI Tabungan Pendidikan
- BSI Tabungan Berencana
- BSI Tabungan Mahasiswa
- BSI Tabungan Pensiun
- BSI Tabungan Simpel
- BSI Tabunganku
- BSI Giro
- BSI Deposito

**PEMBIAYAAN**

- Modal Kerja
- Investasi
- Konsumer

**KONSEP/AKAD**

- Murabahah
- Ijarah
- Rahn
- Musyarakah
- Salam
- Qardh
- Mudharabah
- Istishna

**JASA**

- BSI Debit
- BSI Sentra Bayar
- BSI Mobile
- BSI Internet Banking
- BSI Electronic Payroll
- BSI L/C
- Jual Beli Valuta Asing
- Bank Garansi
- Western Union

**JASA OPERASIONAL**

- Transfer
- Intercity Clearing
- BSI RTGS (Real Time Gross Settlement)
- Inkaso
- Ekspor
- Impor

Untuk keterangan lebih lanjut, hubungi kantor PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.



Dalam pembukaan rekening secara online tetap diperlukan adanya pembukaan rekening secara online tetap diperlukan adanya verifikasi data nasabah perbankan untuk mengetahui kepastian dan kebenaran identitas nasabah tersebut. Hal ini berkaitan dengan prinsip kehati-hatian pada bank dalam rangka mengatur lalu lintas kegiatan perbankan. Salah satu upaya yang diterapkan adalah dengan menerapkan prinsip mengenal nasabah yang biasa dikenal dengan *Know Your Customer Principles* (KYCP) merupakan prinsip yang diterapkan untuk mengetahui identitas nasabah, memantau kegiatan transaksi nasabah, termasuk pelaporan transaksi yang mencurigakan dan sudah menjadi kewajiban bank untuk menerapkannya. (Zulkarnain Sitompul, 2004:29)

Prinsip mengenal nasabah membantu melindungi reputasi dan integritas sistem guna mencegah terjadinya kejahatan. Prinsip tersebut sangat penting untuk diaplikasikan dalam rangka melindungi bank dari berbagai risiko. Selain itu juga, pada implementasinya pengenalan calon nasabah dalam pembukaan rekening online tetap harus dilakukan. Dengan menerapkan prinsip ini, bank diharapkan tidak hanya mengenal nasabah secara harafiah saja, akan tetapi bisa mengenal lebih komprehensif lagi, tidak hanya mengetahui identitas nasabah tetapi juga berkaitan dengan profil dan karakter nasabah yang dilakukan melalui jasa perbankan.

## **B. Analisis Data**

Informan penelitian merupakan orang yang diyakini memiliki pengetahuan yang luas mengenai permasalahan yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini ada 2 (dua) orang yang diwawancarai yang merupakan pegawai PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dari jabatan yang sama yaitu sebagai *Customer Service*. Berikut merupakan informan pegawai PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yang peneliti anggap dapat memberikan informasi yang di perlukan oleh peneliti:

### 1. Informan 1

Nama : Muhammad Taufik Rizali

Jabatan : *Customer Service*

### 2. Informan 2

Nama : Novitasari

Jabatan : *Customer Service*

Teknik pengambilan informan yang dilakukan pada penelitian ini adalah menggunakan *purposive sampling* atau pengambilan sampel secara sengaja dalam kata lain bahwa informan yang telah ditentukan oleh peneliti dianggap telah sesuai kriteria. Kriteria yang dimaksud disini yaitu informan yang dianggap dapat mengerti dan bisa menjawab setiap pertanyaan yang sesuai dengan topik dari penelitian yang di lakukan. Selain itu juga informan diwawancarai secara mendalam dengan tujuan agar mendapatkan informasi yang valid dan relevan.



Pembukaan rekening *digital* ini memberikan kemudahan, aman dan praktis serta kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi secara online. Sehingga banyak masyarakat yang berminat dan menggunakan layanan tersebut. PT Bank Syariah Indonesia memiliki berbagai macam fitur dengan harapan terus tumbuh baik dari sisi pengguna yang terus bertambah setiap tahunnya. Persentase untuk pembukaan rekening di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru terhitung pada tahun 2022 itu sebanyak 42%. Sebagian nasabah yang membuka rekening mayoritas kaum millennial yang lebih tertarik untuk membuka buku tabungan *Easy Wadiah* dikarenakan tabungan ini hanya berupa titipan, dan tidak dikenakan biaya administrasi. Jadi nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening dianjurkan untuk mengaktifkan layanan *BSI Mobile*. (wawancara secara langsung dengan Ibu Novita selaku Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru)

Disamping itu, untuk menjaga kenyamanan nasabah, PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru lebih memprioritaskan sistem keamanan transaksi dan kemudahan untuk nasabahnya. Dikarenakan sekarang ini banyak kasus penipuan maupun pembobolan rekening yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Oleh karena itu, PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru meningkatkan keamanannya dengan dilengkapi fitur *Fingerprint* dan *Face id*, sehingga orang lain tidak dapat mengaksesnya tanpa sidik jari atau *face* dari pemilik akun. Oleh karena itu, kemana pun akan terjamin. Akan tetapi, meski telah

dilengkapi *Fingerprint* dan *Face id* dalam penggunaan layanan tetap harus berhati-hati dan menjaga ID dan *password* agar terhindar dari risiko-risiko tersebut.

PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam mengelola risiko terhadap pembukaan rekening *digital* memiliki prinsip kehati-hatian dengan tujuan agar bank selalu dalam keadaan sehat menjalankan usahanya dengan baik dan memenuhi ketentuan dan norma hukum yang berlaku di dunia perbankan. Prinsip kehati-hatian ini terdapat dalam Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) UU No 10 Tahun 1998 menyatakan bahwa perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian. (Hermansyah, 2008, hlm. 134)

Oleh karena itu, PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru mewajibkan prinsip kehati-hatian dalam rangka menjaga dan mempertahankan eksistensi perbankan yang dapat menumbuhkan tingkat kepercayaan masyarakat. (Purnama, 2015, hlm. 3)

Dalam kegiatannya, PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor cabang Banjarbaru melakukan pengelolaan risiko pada pembukaan rekening terdapat beberapa pihak yang langsung terlibat. Beberapa pihak tersebut terdiri dari pihak Divisi Teknologi Informasi (*Information Technology*), dan Divisi Manajemen Risiko (*Risk Management*) yang mana divisi tersebut berada di Kantor Pusat di Jakarta. Masing-masing dari pihak tersebut memiliki bidang tersendiri dan akan melakukan pengoperasian

sesuai dengan pengaduan yang diajukan oleh nasabah melewati Call Centre BSI 14040 ataupun secara tertulis dengan tujuan Kantor Cabang, Kantor Pusat dan email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id) dan BSI Mobile. (Wawancara dengan Ibu Novitasari selaku *Customer Service*, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa adanya manajemen risiko pada pembukaan rekening digital itu sangatlah penting. Tujuan adanya rekening online adalah untuk meminimalisir kesalahan penginputan data dari petugas. Dengan adanya layanan digital tersebut membuat petugas Bank minim risiko. Jadi secara tidak langsung itu termasuk mitigasi risiko yang dilakukan oleh Bank. (wawancara secara langsung dengan Bapak Taufik Rizali selaku *Customer Service* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru)

Untuk penginputan data pembukaan rekening digital nasabah mengisi sendiri *form* yang telah disediakan di aplikasi maupun *webform*. Jadi ketika resiko nya berasal dari kesalahan penginputan dari nasabah itu sendiri dan terdapat kekeliruan, maka pihak petugas bank memitigasi risikonya dengan cara pencocokan dengan dukcapil. Selain itu juga, nasabah harus jeli dan teliti serta berhati-hati terhadap modus-modus penipuan yang mengatasnamakan Bank Syariah Indonesia, dikarenakan ketika ada penyalahgunaan dari pihak yang tidak bertanggungjawab, maka itu bukan lagi tanggungjawab bank. Karena itu dianggap kelalaian dari nasabah itu sendiri. Jadi sebisa mungkin nasabah tidak sembarangan memberikan kode atau password ke sembarang orang. (wawancara secara langsung dengan Ibu

Novita selaku Customer Service di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru)

PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru dalam memberikan pelayanan tidak hanya memberikan pelayanan secara internal melalui peran dari *frontliner* saja, akan tetapi juga memberikan pelayanan secara eksternal melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satunya dengan adanya pembukaan rekening digital dengan tujuan mempermudah nasabah untuk bertransaksi dan tidak mengharuskan datang ke Bank dan untuk mendukung dan memperlancar suatu kegiatan usaha yang dilakukan oleh pihak bank. Semakin bagus jasa yang diberikan maka nasabah akan semakin puas, sebaliknya jika jasa bank yang diberikan tidak lengkap maka nasabah akan merasa tidak puas dan akan beralih ke bank-bank yang lainnya yang di anggap nasabah dapat memenuhi keinginan mereka. Ada banyak sekali jenis-jenis produk di dalam bank syariah indonesia seperti tabungan syariah, deposito syariah, gadai syariah, pembiayaan atau pinjaman syariah, dan giro syariah. Selain itu produk-produk jasa dalam bank syariah Indonesia meliputi: transaksi *Payment Point*; Transaksi pembayaran seperti pembayaran listrik, PDAM, pulsa dan lain sebagainya. Transaksi Jaringan ATM Bersama; Transaksi ATM menggunakan mesin ATM yang berlainan bank, seperti ATM bank BRI di gunakan transaksi pada mesin ATM bank mandiri, transaksi Gadai Emas; Produk pembiayaan dengan jaminan berupa emas, transaksi *Save Deposit Box*; Tempat penitipan barang berharga, Transaksi *Bancassurance*; Kerjasama perusahaan bank dengan perusahaan

asuransi, dimana bank ikut menjualkan produk asuransinya, transaksi Bank Garansi; Jasa penjaminan pembayaran yang di berikan oleh bank kepada pihak penerima jaminan, dan transaksi *Product Services*; Pelayanan atas produk yang sudah ada.

Menurut Ibu Novita selaku *Customer Service* PT. Bank Syariah Indonesia menyatakan bahwa setiap risiko yang terjadi merupakan sesuatu yang pasti dialami oleh setiap organisasi atau perusahaan dan adanya potensi risiko yang akan terjadi dimasa akan datang justru akan bertambah dan bisa juga berkurang. Penyebab terjadinya suatu risiko dapat timbul dari mana saja, kapan saja. Untuk risiko layanan digital ini sepenuhnya menjadi risiko nasabah karena nasabah yang menginput semua pengisian form. Sebagai *Customer Service* hanya menyarankan kepada nasabah untuk membuka rekening dan bertransaksi melalui digital, selain itu untuk mencegah *cyber crime* sepenuhnya tanggungjawab unit teknologi yang ada di kantor pusat, dan kemudian mengedukasi nasabah agar tidak memberikan data rahasia seperti pin atau kata sandi kepada siapapun. Salah satu kendala yang dikeluhkan nasabah yaitu gagal transfer atau gagal penarikan. Adapun solusinya nasabah bisa langsung melakukan pengaduan melalui *mobile banking*, akan tetapi terkait pembukaan rekening maka diarahkan menggunakan *webform*.

Sejak diluncurkannya pembukaan rekening secara *digital*, sejauh ini PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru belum pernah mengalami kesalahan, penyimpangan, ataupun pembobolan

rekening. Keluhan yang diadukan hanyalah masalah yang ringan seperti kegagalan jaringan, gangguan sistem, serta penginputan data nasabah yang sebenarnya nasabah itu sendiri menginput datanya. Hal itu tentu menggunakan manajemen risiko yang baik dan matang.

## **1. Proses penerapan manajemen risiko**

### **a. Risiko Operasional**

Risiko Operasional merupakan risiko yang di sebabkan dari kerugian yang di sebabkan oleh faktor internal yang kurang memadai seperti kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan atau di sebabkan oleh kegiatan eksternal yang akan mempengaruhi kegiatan operasional bank. Adapun risiko-risiko yang berkaitan dengan bank dikarenakan penyimpangan yang terjadi pada layanan pembukaan rekening *digital* pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru yaitu meliputi risiko operasional dan risiko reputasi.

#### **a) Identifikasi Risiko Operasional**

Dalam proses identifikasi risiko operasional Pembukaan Rekening Digital di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru, langkah yang dilakukan :

- (1) PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru melakukan identifikasi dan analisa terhadap faktor penyebab timbulnya risiko operasional yang melekat pada seluruh aktivitas fungsional, produk, proses, dan sistem informasi yang

disebabkan oleh faktor intern maupun ekstern yang berdampak negatif terhadap pencapaian sasaran organisasi bank.

(2) Hasil identifikasi tersebut selanjutnya digunakan oleh PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru untuk mengembangkan suatu *database* mengenai jenis kerugian yang ditimbulkan oleh risiko operasional.

(3) Metode yang dapat digunakan PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru untuk mengidentifikasi risiko operasional, antara lain :

(a) *Self risk assessment* berupa *checklist* untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan pada lingkungan operasional bank.

(b) *Risk Mapping* mengenai pemetaan menurut jenis risiko terhadap aktivitas fungsional, struktur organisasi dan arus proses transaksi.

(c) *Key risk indicators* terkait statistik yang menyediakan data posisi risiko operasional bank, seperti jumlah pembatalan transaksi, tingkat perputaran pegawai, dan frekuensi kesalahan.

(d) *Scorecards* yang menyediakan metode untuk mentranslasikan penilaian/kriteria kualitatif menjadi matrik kuantitatif, yang dapat digunakan untuk

mengalokasikan kebutuhan modal masing-masing aktivitas fungsional.

b). Pengukuran Risiko Operasional

PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru menilai parameter yang mempengaruhi eksposur risiko operasional, antara lain :

- 1) Kegagalan dan kesalahan sistem akibat sinyal yang kurang stabil
- 2) Kesalahan penginputan data dari nasabah
- 3) Kurangnya pemahaman nasabah mengenai pembukaan rekening secara online.

c). Pemantauan Risiko Operasional

Pemantauan risiko operasional dilakukan untuk memastikan risiko operasional sudah berada pada limit yang ditentukan. Caranya dengan melihat seberapa sering nasabah melakukan pengaduan ke bank. Meskipun di Kantor Cabang hanya memverifikasi, terbitkan buku tabungan dan ATM terkait pembukaan rekening digital. Akan tetapi, pihak bank akan selalu membantu nasabah saat mengalami kesulitan saat pembukaan rekening digital.

d). Pengendalian Risiko Operasional

Risiko operasional terjadi karena kesalahan operasional (*human error*), manusia maupun sistem. Seperti halnya yang

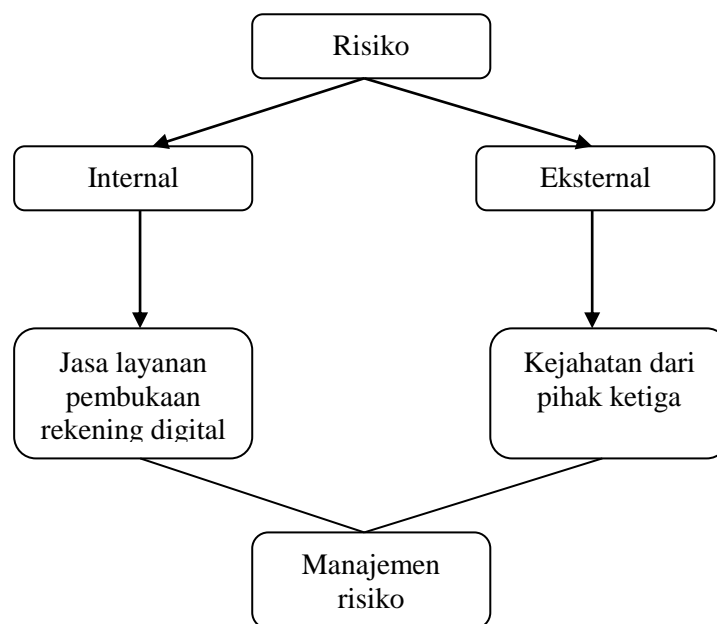


terjadi pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru terdapat kesalahan terhadap penginputan data nasabah yang mana data nasabah itu sebenarnya juga diisi oleh nasabah itu sendiri melalui *webfrom* atau aplikasi BSI Mobile. Selain itu, risiko ini terjadi karena adanya kesalahan seperti kecurangan, ketidakjujuran maupun kesalahan manajemen dan sistem dalam pembukaan rekening digital itu sendiri yang berakibat buruk seperti risiko kegagalan sistem jaringan yang kurang stabil. Yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru mengelola dan memitigasi risiko-risiko tersebut sebagai berikut:

Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru memberikan tips-tips yang aman dalam menggunakan layanan pembukaan rekening *digital* yaitu dengan menjaga kerahasiaan informasi akun, tidak memilih *password* yang mudah ditebak dan bisa dengan mengganti *password/PIN*, kemudian menggunakan fitur *Fingerprint* dan *Face id* yang ada pada layanan pembukaan rekening digital. Selain itu, terkait gangguan jaringan yang kurang stabil maka pihak bank berusaha menghubungi otoritas yang berwenang dan mengkonfirmasi bahwa ada gangguan jaringan yang mengakibatkan terganggunya transaksi bank. PT Bank Syariah Indonesia juga memberitahu kepada nasabah bahwa terjadi gangguan jaringan dan dari pihak bank meminta nasabah untuk bersabar sebentar karena akan segera pulih. Disamping itu, bank menyediakan

*Internet Corner* atau WiFi secara gratis yang bisa digunakan oleh seluruh nasabah yang kesulitan dengan gangguan jaringan pada data selulernya. Untuk mitigasi terhadap kesalahan penginputan dari nasabah yaitu dilakukan pencocokan dengan data nasabah yang ada di dukcapil seperti Nama, Nama Ibu Kandung, dan Tempat Tanggal Lahir. Jikalau rekening nya disalahgunakan maka itu sudah bukan lagi tanggungjawab Bank.

Berikut ini merupakan risiko yang disebabkan dari faktor internal dan eksternal:



**Gambar 4.1**

Risiko dari faktor internal merupakan permasalahan yang terdapat di pada pembukaan rekening digital, dimana kejadian tersebut dapat ditimbulkan dari beberapa faktor yaitu dari faktor fisik, yaitu jaringan. Dari faktor fisik seperti ada gangguan yang di sebabkan oleh sistem error

atau keadaan handphone nasabah yang tidak memadai. Risiko dari faktor jaringan seperti yang ditimbulkan dari kurangnya komunikasi, dan jaringan yang buruk dapat membuat aplikasi eror. Dan dari faktor transaksi di sebabkan oleh jaringan yang kurang bagus. Sedangkan risiko dari faktor eksternal merupakan suatu risiko yang di sebabkan dari luar atau dari pihak yang tidak bertanggung jawab. Biasanya risiko yang di sebabkan dari eksternal ini lebih sulit untuk dikendalikan dari pada risiko internal. Risiko yang berasal dari eksternal ini seperti suatu kejahatan atau pencurian data nasabah yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab.

Adapun risiko dalam kategori ringan atau bahkan sedang itu seperti risiko yang di sebabkan oleh internal, sedangkan risiko dalam kategori berat itu seperti risiko yang di sebabkan oleh eksternal. Risiko eksternal termasuk kategori yang berat karena apabila terjadinya suatu pencurian data nasabah, penipuan yang mengatasnamakan bank, maka pihak yang akan sangat dirugikan adalah nasabah dan bank. Dalam menyelesaikan permasalahan tersebut juga butuh proses yang sangat panjang. Berbeda dengan kategori risiko yang di sebabkan oleh internal, risiko ini dapat diselesaikan dalam waktu hitungan hari bahkan berminggu-minggu.

#### **b. Risiko Reputasi**

Risiko Reputasi ini dapat saling berhubungan dengan risiko hukum karena jika pelayanan bank melanggar hukum dapat menyebabkan image

atau nama baik bank tersebut jelek sehingga bank kehilangan kepercayaan nasabah. Risiko reputasi ada keterkaitan dengan reputasi operasional yang dibentuk dari berbagai atribut, yaitu : tanggung jawab sosial, daya tarik emosional, kinerja finansial, produk dan pelayanan, visi dan kepemimpinan, lingkungan tempat kerja.

a). Identifikasi Risiko Reputasi

Identifikasi risiko pada risiko reputasi terkait pelanggaran etika bisnis dengan indikator transformasi keuangan ataupun kerjasama dengan nasabah. Pelanggaran etika bisnis ini yang paling sering menyebabkan rendahnya reputasi suatu lembaga perbankan baik itu dari karyawannya maupun pemilik sahamnya sekaligus. Walaupun reputasi suatu lembaga perbankan tersebut sudah tinggi tetap saja pemilik lembaga tersebut harus tetap menjaga reputasinya dengan melakukan etika bisnis yang sesuai.

b). Pengukuran Risiko Reputasi

PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru menilai parameter yang mempengaruhi eksposur risiko operasional, antara lain :

- (1). Segi pelayanan terhadap nasabah yaitu call center yang terkadang gangguan.
- (2). Fasilitas yang kurang memadai ketika nasabah menunggu di bank.
- (3). Banyaknya keluhan pengaduan yang dilakukan oleh nasabah.

c). Pemantauan Risiko Reputasi

Pemantauan Risiko Reputasi secara berkelanjutan sesuai dengan pengalaman kerugian di masa lalu yang disebabkan oleh risiko

reputasi. Dalam penerapan prinsip-prinsip syariah haruslah dilaksanakan secara konsekuen agar tidak timbul penilaian negative terhadap penerapan sistem syariah tersebut yang dapat mengakibatkan timbulnya publikasi negative sehingga akan menaikkan tingkat risiko reputasi dengan alasan turunnya reputasi diakibatkan oleh kesalahan manajemen nya, kurang kompetennya baik dalam pengelolaan maupun pelayanan. Oleh karena itu, Sistem Informasi Manajemen Risiko, harus melakukan atau pengecekan perihal kode etik bisnis yang berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan oleh agar bisa meminimalisir sekecil mungkin risiko reputasi yang terjadi.

d). Pengendalian Risiko Reputasi

Pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru memberikan berusaha untuk memberikan fasilitas yang mumpuni dan membuat nasabah nyaman dan betah meskipun menunggu antrian lama. Selain itu juga Karyawan lembaga perbankan harus yang sudah berpengalaman atau yang mempunyai keahlian di bidangnya, itu salah satu hal yang bisa meningkatkan reputasi suatu lembaga perbankan. Optimalkan unit pengaduan nasabah. Setiap pengaduan nasabah harus segera ditindak lanjuti, jangan sampai karena tidak direspon bank, nasabah mengadu ke pihak lain misalnya ke media massa.