

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat PT. BNI Syariah

Sejarah berdiri pada tahun 1946, Bank Negara Indonesia (BNI) merupakan bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968, dan lebih dikenal sebagai “BNI 46”.

Perjalanan BNI Syariah bermula dari bentuknya Unit Usaha Syariah (UUS) oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk pada 29 April 2000 dengan berlandaskan pada Undang-Undang No. 10 Tahun 1998. Berawal dari lima kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin, selanjutnya UUS BNI berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu. (Sejarah BNI Syariah, Oktober 2019)

Corporate Plan UUS BNI tahun 2000 menetapkan bahwa status UUS hanya bersifat temporer dan oleh karena itu akan dilakukan *spin off* pada 2009. Rencana *spin off* terlaksana pada 19 Juni 2010 dengan didirikannya PT Bank BNI Syariah (“BNI Syariah atau Bank”) sebagai Bank Umum Syariah (BUS) berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41KEP.GBI/2010. Realisasi ini tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang

Perbankan Syariah. Selain itu, prinsip pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin berkembang.

Nasabah BNI Syariah juga dapat memanfaatkan jaringan Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channeling*) yang tersebar di lebih dari 1.500 *outlet* di seluruh wilayah Indonesia. Selain itu, BNI Syariah senantiasa meningkatkan pelayanan pada jaringannya demi memberikan kemudahan pada nasabah. Sebagai salah satu bentuk peningkatan layanan yang berkelanjutan, BNI Syariah juga senantiasa memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah dengan memastikan bahwa semua produk BNI Syariah memenuhi aturan syariah yang berlaku. Untuk menjamin pemenuhan prinsip syariah tersebut Bank BNI Syariah memiliki Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang sekarang diketuai oleh Dr. Hasanudin, M.Ag. dan seorang anggota, yaitu Ah.Azharuddin Lathif, M.Ag, M.H. (Dewan Pengawas Syariah BNI Syariah, Oktober 2019)

Salah satu cabang Bank BNI Syariah ada di Banjarmasin yang terletak di Jalan Ahmad Yani KM. 4,5 No. 385 Banjarmasin. Bangunan BNI Syariah Cabang Banjarmasin terdiri dari tiga lantai, yaitu lantai dasar terdiri dari ruangan *consume sales*, ruangan prima nasabah, mushola dan toilet. Lantai dua terdiri dari ruang *brunch manager*, ruangan *SME financing*, operasional *manager*, ruangan *costumer service* dan toilet. Lantai tiga terdiri dari ruangan operasional, ruang *general affair*, ruangan *consumer processing*, mushola, dapur dan dua toilet. Selain itu terdapat pula satu buah Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dan satu buah pos penjaga keamanan yang terletak di halaman depan kantor. Sekarang BNI

Syariah Cabang Banjarmasin memiliki dua cabang pembantu yaitu di Sungai Danau dan Batu Licin. (Wawancara Pribadi dengan Muhammad Yunie, Oktober 2019)

2. Visi dan Misi BNI Syariah

a. Visi

Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja.

b. Misi

- 1) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan
- 2) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah
- 3) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor
- 4) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah
- 5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah (Visi dan Misi BNI Syariah, Oktober 2019)

3. Budaya Kerja BNI Syariah

Budaya kerja BNI Syariah adalah sebagai berikut:

a. Amanah

Menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggungjawab untuk memperoleh hasil yang optimal, profesional dalam menjalankan

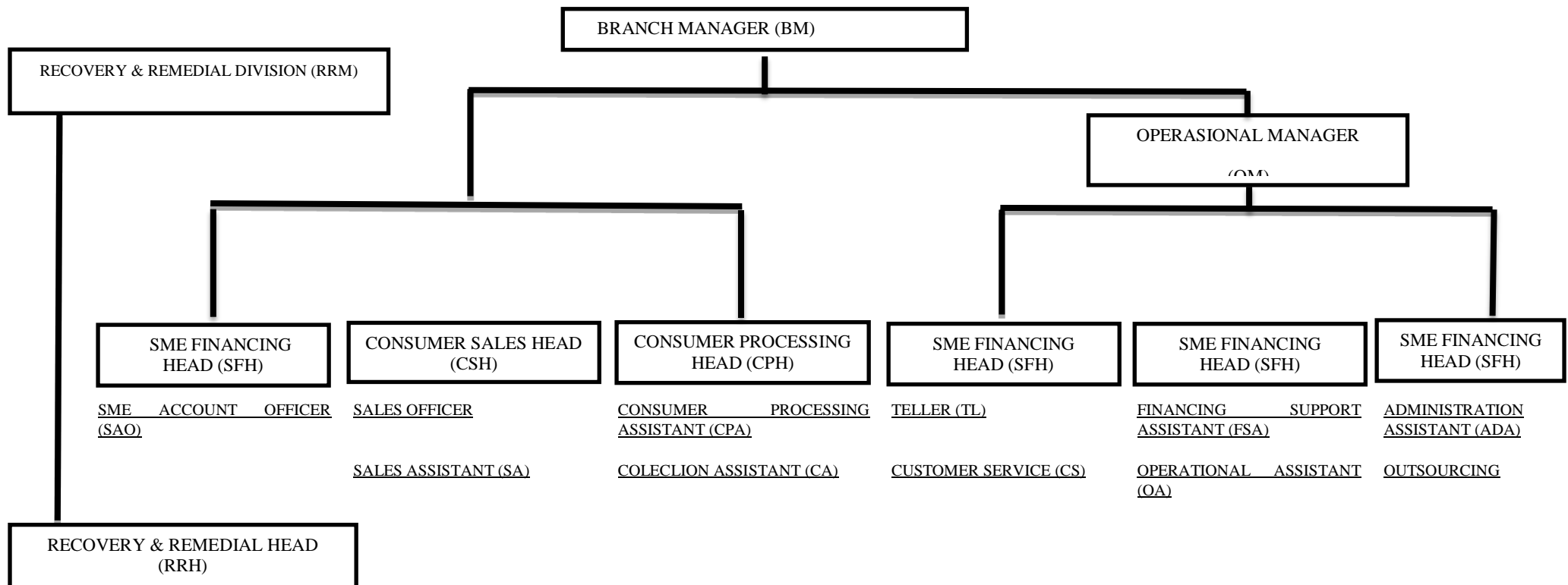
tugas, memegang teguh komitmen dan bertanggungjawab, jujur, adil dan dapat dipercaya, serta menjadi teladan yang baik bagi lingkungan.

b. Jama'ah

Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban, bekerjasama secara rasional dan sistematis, saling mengingatkan dengan satuan, bekerjasama dalam kepemimpinan yang efektif.

Skema 4.1 Struktur Organisasi dan *Job Description*

STRUKTUR ORGANISASI



Job description adalah gambaran dari tugas dan wewenang pihak yang terkait dalam suatu jenis pekerjaan pada sebuah instansi/perusahaan, yaitu pihak yang berada dalam PT. BNI Syariah KC Banjarmasin yang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Branch Manager* (BM)

- 1) Memimpin dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas kantor cabang syariah dan kantor pembantu syariah terutama dalam hal meningkatkan kualitas *asset* mutu layanan yang unggul terhadap nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan biaya administrasi cabang sehingga dapat memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap BNI
- 2) Bertanggungjawab sepenuhnya untuk membina dan mengembangkan kepegawaian kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai
- 3) Bertanggungjawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara optimal melalui pembentukan komite-komite yang melibatkan kantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah secara berkesinambungan sehingga berjalan dan berfungsi secara efektif
- 4) Memimpin dan berperan aktif terhadap perkembangan implementasi *office channeling* produk BNI Syariah pada kantor cabang konvensional dibawah pengelolaannya

- 5) Memimpin dan bertanggungjawab penuh terhadap pelaksanaan prinsip mengenal nasabah (PMN)/*Know Your Costumer* (KYC) sesuai ketentuan yang berlaku dikantor cabang syariah dan kantor cabang pembantu syariah

b. *Operational Manager* (OM)

- 1) Memimpin, membina, mengembangkan dan bertanggungjawab penuh atas seluruh aktivitas pelayanan nasabah dikantor cabang syariah dengan mengupayakan pelayanan yang optimal sesuai prosedur yang berlaku
- 2) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit yang dikelolanya dalam memantau dan memastikan bahwa kebaikan/penyempurnaan atas temuan hasil pemeriksaan audit (internal/eksternal) telah dilakukan sesuai dengan rencana/sasaran perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor
- 3) Memastikan brosur dan alat promosi terpasang secara rapi dan lengkap, sesuai standar BNI Syariah
- 4) Memimpin dan mengelola kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk dana BNI Syariah yang dilakukan oleh para penyedia dana asisten di unit pelayanan nasabah

c. *Costumer Services Head* (CSH)

- 1) Pemberian informasi mengenai produk dana BNI Syariah syarat-syarat pembukaan rekening dan melayani pertanyaan nasabah mengenai penyelesaian transaksi atau saldo

- 2) Administrasi dan pembagian rekening koran nasabah secara langsung atau lewat kurir/pos
- 3) Administrasi pemberian buku cek/bilyet giro, mengelola formulir dan produk/jasa BNI Syariah
- 4) Perbaikan/penyempurnaan hasil temuan audit
- 5) Pembuatan laporan ke BI tentang giro wadiah, tabungan *mudharabah*, dan deposito berjangka

d. *Operational Head* (OH)

- 1) Mengelola administrasi pembiayaan dan portapel pembiayaan
- 2) Memantau proses pemberian pembiayaan
- 3) Melakukan percetakan surat keputusan, pembiayaan SKP
- 4) Mempersiapkan proses penandatanganan SKP
- 5) Berperan aktif dalam melaksanakan program APU (Anti Pencucian Uang) dan PPT (Pencegahan Pendanaan Terorisme) di kantor cabang

e. *General Affair Head* (GAH)

- 1) Mengelola sistem otomatis di kantor cabang dan di kantor layanan
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- 4) Mengendalikan transaksi pembukuan kantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- 5) Mengelola laporan kantor cabang syariah

- 6) Berpartisipasi aktif dalam gugusan tugas khusus dalam komite yang dibentuk oleh pimpinan cabang dan layanan
- 7) Mengelola dokumentasi dan database kepegawaian cabang
- 8) Mengadministrasikan dan mengkompilasi (menggabungkan) dan catatan absensi dan cuti pegawai
- 9) Mengadakan koordinasi dalam penyusunan rencana kerja dan anggaran kantor cabang

f. *Sme Financing Head (SFH)*

- 1) Memasarkan seluruh produk pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif (kecuali rahn)
- 2) Memeriksa kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan produktif ritel dan pembiayaan konsumtif
- 3) Melakukan kegiatan *cross selling* untuk produk-produk BNI Syariah lainnya
- 4) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah

g. *Consumer Sales Head (CSH)*

- 1) Mengumpulkan dan melakukan verifikasi data
- 2) Melakukan transaksi dan *ploting* jaminan
- 3) Melakukan analisis pembiayaan (*analyst scoring*) membuat pengusulan dan surat keputusan pembiayaan

h. *Consumer Processing Head (CPH)*

- 1) Menyusun rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran dana sesuai dengan pedoman berlaku
- 2) Mengadakan/menghadiri pertemuan dengan nasabah/calon nasabah
- 3) Memantau realisasi program dan rencana kerja pemasaran dana
- 4) Penyelenggaraan administrasi/file kegiatan pemasaran dana

i. *Recovery Remedial Division (RRD)*

- 1) Pemantauan proses penagihan dan pemantauan penyelesaian kewajiban pembiayaan
- 2) Pemeriksaan laporan kunjungan setempat/*call memo* hasil penagihan pembiayaan
- 3) Berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah

j. *Recovery Remedial Head (RRH)*

- 1) Berperan aktif dalam mendukung/mensupport berjalannya program-program peningkatan budaya pelayanan (*service cultureen chancement*)
- 2) Memimpin dan berperan aktif dalam penyelesaian temuan pemeriksaan audit internal dan eksternal BNI Syariah

k. *Teller*

- 1) Melayani semua jenis transaksi kas/tunai, pemindahan setoran kliring dalam rangka memberikan pelayanan transaksi keuangan terbaik kepada nasabah

- 2) Melayani kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan produk jasa/transaksi yang dikelola oleh kantor besar atau pihak ketiga lainnya. Laporan transaksi sesuai dengan standar layanan BNI Syariah

1. *Administrasi Assitant*

- 1) Mengelola sistem otomatis dikantor cabang syariah dan cabang pembantu syariah
- 2) Mengelola kebenaran dan sistem transaksi keuangan syariah dan cabang pembantu
- 3) Mengelola laporan harian sistem kantor cabang syariah dan cabang pembantu transportasi dan penyeleenggaraan administrasi umum dan kearsipan.

B. Penyajian Data

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan penulis melalui wawancara langsung yang dilaksanakan pada oktober 2019 bertempat di Kantor BNI Syariah, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan penerapan Fatwa DSN-MUI NO 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah pada Produk *TapCash* iB Hasanah di BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin. Berikut data yang penulis dapatkan :

1. Identitas Informan

- | | |
|---------|------------------------------|
| a. Nama | : Muhammad Yunie |
| Agama | : Islam |
| Jabatan | : <i>Operational Manager</i> |

2. Penerapan Fatwa DSN-MUI NO. 116/DSN-MUI/IX/2017

Dalam rangka meningkatkan aktivitas layanan keuangan masyarakat, Bank Indonesia bersama industri perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui mekanisme uang elektronik. Untuk meningkatkan akses masyarakat dalam bertransaksi BNI Syariah turut berpartisipasi mengembangkan uang elektronik yang bekerjasama dengan BNI dengan kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah yang diharapkan menjadi alternatif yang efektif dan efisien bagi BNI Syariah dalam menawarkan jasa keuangan.

Kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah adalah uang elektronik yang diterbitkan oleh BNI berbentuk kartu sebagai pengganti uang tunai yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran di seluruh *merchant* yang telah bekerja sama dengan BNI dan BNI Syariah serta dapat diisi ulang.

Akad yang digunakan antara penerbit dan pemegang kartu adalah akad wadiah. Sedangkan akad yang digunakan antara penerbit dengan pedagang (*merchant*) adalah akad ijarah.

BNI Syariah menyelenggarakan Tapcash iB Hasanah dengan tujuan memberikan pilihan bagi masyarakat muslim yang ingin meninggalkan transaksi-transaksi konvensional. Selain itu, Tapcash iB Hasanah dibuat agar mempermudah dan meningkatkan layanan serta keamanan nasabah dalam bertransaksi. Dengan adanya penyelenggaraan Tapcash iB Hasanah, bank BNI Syariah dapat mendukung dan berperan aktif dalam *Less Cash Society* dan mendukung Gerakan Nasional Non Tunai yang diselenggarakan oleh BI. Tapcash

iB Hasanah juga bertujuan untuk menghindari uang lecek dan uang palsu, sehingga tidak ada lagi masyarakat yang dirugikan karena kehadiran uang palsu.

a. Ketentuan biaya layanan fasilitas Kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah :

1. Harga Kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah sebesar Rp. 20.000,-. BNI Syariah membeli kartu Tapcash iB Hasanah yang sudah disistem dan siap pakai dari vendor kurang lebih seharga Rp. 19.000,- dengan demikian dari setiap kartu yang di jual, BNI Syariah mendapatkan keuntungan kurang lebih Rp. 1.000,-. Biaya-biaya layanan dari fasilitas produk Tapcash ini adalah biaya cetak, biaya beli kartu, dan biaya distribusi ke segenap cabang. Biaya-biaya tersebut merupakan biaya riil yang dikeluarkan oleh BNI Syariah. Apabila pemegang melakukan pengisian ulang menggunakan atm lain diluar atm BNI atau BNI Syariah maka pemegang akan dikenakan biaya MDR sebesar Rp. 6.500,-. Biaya ini merupakan biaya jasa karena melakukan pengisian lintas bank.
2. *Top Up* Kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah berikutnya dapat diisi ulang dengan nilai nominal yang tersedia sebesar:
 - a) Rp. 10.000,-
 - b) Rp. 20.000,-
 - c) Rp. 50.000,-
 - d) Rp. 100.000,-
 - e) Rp. 250.000,-
 - f) Rp. 500.000,-

3. Maksimal nominal saldo dalam Kartu *Co-Brand TapCash* iB Hasanah sebesar Rp. 1.000.000,- (satu juta rupiah)

b. Ketentuan-ketentuan lain terkait produk

Karena produk ini hasil dari *co-branding* dan penerbitan dilakukan oleh BNI sehingga perizinan penyelenggaraan produk Tapcash iB Hasanah dilakukan oleh BNI. BNI Syariah hanya memberikan info terkait produk Tapcash seperti desain, tanggal live, PKS, an SOP kepada Bank BNI, yang kemudian dilaporkan oleh Bank BNI kepada BI, kemudian di setuju oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Bab VIII Surat Edaran Bank Indonesia No. 16/11/DKSP Perihal Penyelenggaraan Uang Elektronik menjelaskan perihal pengawasan dan laporan penyelenggaraan kegiatan uang elektronik. Di dalam bab tersebut dijelaskan adanya laporan yang harus diawasi oleh BI, baik laporan berkala, laporan insidental, data, dan/atau informasi lainnya yang diperoleh Bank Indonesia dari pihak lain dan diskusi dengan penyelenggara.

Tapcash iB Hasanah yang dikeluarkan oleh bank BNI Syariah melakukan laporan-laporan yang disebutkan di dalam surat edaran di atas melalui Bank BNI, kemudian Bank BNI menyampaikan laporan-laporan terkait produk Tapcash iB Hasanah kepada Bank Indonesia. Selain laporan-laporan tersebut, audit dilakukan sendiri-sendiri secara terpisah antara bank BNI dengan Bank BNI Syariah. Namun. Karena Tapcash iB Hasanah merupakan produk milik Bank BNI sehingga audit pun dilakukan di Bank BNI dengan data-data tertentu yang sudah diberikan oleh Bank BNI Syariah.

Kartu Tapcash iB Hasanah adalah hasil *co-branding* antara Bank BNI Syariah dengan Bank BNI, serta Bank BNI Syariah hanya ikut dalam menjual produk ini saja. Hal ini seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karena produk ini merupakan produk hasil *co-brand* dengan bank induknya yaitu Bank BNI, maka pihak yang menjadi *acquirer* dan prinsipal pada produk ini adalah Bank BNI, sehubungan dengan itu, yang melakukan perjanjian dengan lembaga kliring adalah Bank BNI Sendiri. Meskipun demikian Bank BNI Syariah tetap melakukan perjanjian dengan *merchant-merchant* tertentu.

c. Ketentuan terkait kartu hilang dan rusak

Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu yang tidak didaftarkan identitas pemilikinya. Namun apabila kartu hilang, bisa dilakukan *tracking*. Dengan *tracking* tersebut, Bank BNI Syariah dapat melihat sisa saldo yang dimiliki nasabah, dan transaksi terakhir yang dilakukan. Nasabah yang kehilangan kartunya dapat menghubungi *call center* Bank BNI Syariah ataupun langsung mendatangi kantor cabang BNI Syariah terdekat. Adapun langkah yang harus dilakukan oleh nasabah adalah memberi identitas sederhana kepada pegawai yang bertugas, baik *Teller*, *Costumer Service*, ataupun operator dari Bank BNI Syariah. Selain identitas sederhana, nasabah perlu memberikan informasi terkait nomor kartu TapCash (jika ingat), struk terakhir transaksi, tanggal terakhir transaksi, dan nominal terakhir transaksi. Dari data sederhana tersebut, diverifikasi terlebih dahulu oleh Bank BNI, karena yang memiliki sistem adalah Bank BNI, jika data tersebut sudah sesuai, maka dalam waktu 14 hari kerja, dana dapat dikembalikan kepada nasabah dan akan masuk ke dalam rekening tabungan nasabah sehingga

apabila pemegang uang elektronik tidak dan/atau belum memiliki rekening, maka pemegang uang elektronik harus membuka rekening Bank BNI Syariah terlebih dahulu agar saldo dapat di *transfer*.

Kartu yang diketahui rusak sebelum diserahkan kepada pengguna kartu menjadi tanggung jawab BNI (dhi. *Teller*) wajib melakukan pemeriksaan fisik (dengan membuka segel *starterpack*) dan saldo sebelum kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah diserahkan kepada pengguna kartu, apabila kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah didapati rusak pada saat pengecekan tersebut, selanjutnya dilakukan penggantian kartu.

Setelah kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah diserahkan/digunakan oleh pengguna kartu, maka kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah diperlakukan sama dengan uang tunai, sehingga apabila terjadi kehilangan atau penggantian pengguna kartu maka tidak dapat dilakukan pemblokiran, pengantian atau permintaan saldo yang kmasih tersisa dalam kartu. Hal tersebut menjadikan kepemilikan kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah sepenuhnya menjadi tanggung jawab pengguna kartu.

Petugas penjualan BNI Syariah melakukan pemusnahan kartu dan membuat Berita Acara Pemusnahan kartu yang dilampiri dengan daftar kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah Rusak dan menyampaikan kepada *Costumer Service Head* untuk dilaporkan kepada penanggung jawab pusat (dhi.unit kerja pengelola di bidang Operasional BNI Syariah) agar dilakukan hapus buku atas kartu tersebut.

Setiap pengguna kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah menyampaikan keluhan/complain kepada petugas *Customer Service* di Cabang atau melalui BNI Call 1500046 dengan perlakuan yang sama seperti pengguna kartu Tapcash BNI. Selain melalui BNI *Call*, pengguna kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah dapat menyampaikan keluhan/complain kepada petugas *Customer Service* di Cabang BNI Syariah.

Petugas *Customer Service* menerima complain dan cek saldo kartu melalui *EDC Tapcash* bila terjadi transaksi *top up*, apabila terdapat hal yang perlu ditindaklanjuti atau tidak dapat diselesaikan pada saat itu juga terhadap kartu nasabah maupun non nasabah maka nasabah maupun non nasabah diberikan *form* pernyataan penutupan (*refund*) kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah yang tersedia di cabang dan menginput pada aplikasi HCS serta menghubungi satuan kerja layanan BNI Syariah.

Jika transaksi tetap tidak dapat diselesaikan saat itu juga maka selanjutnya petugas *Customer Service* akan mengirimkan dokumen complain kepada unit kerja pengelola di bidang *e-Banking* BNI (pengelolaan Tapcash atau kelompok bisnis prepaid Divisi *e-Banking* BNI) melalui unit kerja pengelola di bidang satuan layanan.

Dengan rincian dokumen sebagai berikut :

1. *Form* pernyataan penutupan (*refund*) kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah
2. Foto copy identitas Nasabah

3. Foto copy buku tabungan nasabah yang menginformasikan nomor rekening yang digunakan untuk bertransaksi/untuk pengembalian saldo kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah
4. Bukti transaksi (dalam bentuk struk, mutasi rekening tabungan atau dalam bentuk lainnya yang bisa dianggap sebagai bukti transaksi)
5. kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah, jika kasus gagal update gagal *top up* kartu akan dikembalikan ke pengguna, namun jika kasus *refund* maka kartu akan di Tarik oleh BNI.

Pengembalian dana akan ditransfer ke rekening BNI Syariah pengguna dalam kasus :

1. *Top up* berhasil namun gagal *update balance* sehingga saldo tidak masuk ke kartu *Co-Brand Tapcash* iB Hasanah
2. *Top up* gagal namun saldo hasanah debit nasabah terdebit
3. *Refund*

BNI Syariah akan menanggapi keluhan tersebut sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku di BNI Syariah, selambat-lambatnya 20 (dua puluh) hari kerja sejak BNI menerima keluhan/pengaduan dan dokumen pendukung

Untuk problem EDC dapat menghubungi Unit *e-Channel* (unit ECN-BNI) di nomor telp yang tertera pada EDC. Unit *e-Channel* (Unit ECN-BNI) akan memandu petugas untuk dapat melakukan proses transaksi.

C. Analisis Data

1. Analisis Kesesuaian Akad Pada Produk

Akad adalah perjanjian tertulis yang memuat *ijab* (penawaran) dan *qabul* (penerimaan) antara bank dengan pihak lain yang berisi hak dan kewajiban masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah. Dalam perbankan syariah, akad menjadi sangat penting karena merupakan salah satu faktor yang menjadikan transaksi yang dilakukan sesuai dengan prinsip syariah atau tidak. Peraturan Bank Indonesia NO: 07/46/PBI/2005 Tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang Melaksanakan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah, menyebutkan bahwa pada pasal 2 ayat (2) akad wajib ditegaskan jenis transaksi syariah yang digunakan.

BNI Syariah menggunakan akad wadiah untuk produk Tapcash iB Hasanah. Dalam praktiknya pemegang kartu akan menukar uang tunai menjadi uang elektronik dengan cara melakukan pengisian ulang. Kemudian nilai uang elektronik tersebut secara otomatis akan tersimpan di dalam *chip* kartu dan juga tersimpan di *server* Bank BNI Syariah berupa rekening masuk yang terletak di dalam tabungan giro Bank BNI Syariah. Jika pemegang kartu mengisi saldo, maka rekening uang elektronik akan bertambah di tabungan giro dan sebaliknya. Jenis Wadiah yang diterapkan oleh Bank BNI Syariah ialah *wadiah yad amanah* karena Bank BNI Syariah hanya menitipkan uang elektroniknya saja tanpa ada menggunakan uang tersebut untuk keperluan bank sama sekali. (Wawancara Pribadi Dengan Muhammad Yunie, Oktober 2019)

Tabungan giro Bank BNI Syariah yang secara khusus untuk menyimpan semua uang elektronik pemegang kartu tersimpan di produk tabungan giro khusus Bank BNI Syariah. uang yang didalam giro tersebut sama sekali tidak dimanfaatkan oleh BNI Syariah karena uang tersebut ialah murni titipan seluruh pemegang kartu TapCash iB Hasanah. Hal ini juga penerapan akad wadiah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah.

Sedangkan akad yang digunakan antara penerbit dengan *merchant* atau pedagang menggunakan akad *ijarah*. Karena terdapat sewa menyewa perlengkapan/peralatan transaksi yang biasanya dilakukan antara pihak bank dan pihak *merchant*. Sedangkan bagi pengguna kartu tidak dikenakan akad ini karena kepemilikan kartu tersebut sudah menjadi hak milik pemegang kartu bukan lagi hak milik bank BNI Syariah selaku penerbit dikarenakan sebelum ada terjadi kepemilikan, pihak bank meminta pemegang kartu harus memilikinya dengan cara pembelian. Alat/ perlengkapan yang disewakan oleh pihak bank ke *merchant* ialah mesin *EDC*.

Ketentuan terkait Akad dan Personalia Hukum sudah diatur dalam Fatwa tentang uang elektronik syariah, yaitu:

1. Akad antara penerbit dengan pemegang uang elektronik adalah akad wadi'ah atau akad *qard*.
 - a. Dalam hal akad yang digunakan adalah akad wadiah, maka berlaku ketentuan dan batasan akad wadiah sebagai berikut:
 - 1) Jumlah nominal uang elektronik bersifat titipan yang dapat diambil/digunakan oleh pemegang kapan saja;

- 2) Jumlah nominal uang elektronik yang dititipkan tidak boleh digunakan oleh penerima titipan (penerbit), kecuali atas izin pemegang kartu;
 - 3) Dalam hal jumlah nominal uang elektronik yang dititipkan digunakan oleh penerbit atas izin pemegang kartu, maka akad titipan (*wadiah*) berubah menjadi akad pinjaman (*qard*), dan tanggung jawab penerima titipan sama dengan tanggung jawab dalam akad *qard*.
 - 4) Otoritas terkait wajib membatasi penerbit dalam penggunaan dana titipan dari pemegang kartu (*floating money*).
 - 5) Penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan.
- b. Dalam hal akad yang digunakan adalah akad *qard*, maka berlaku ketentuan dan batasan akad *qard* sebagai berikut:
- 1) Jumlah nominal uang elektronik bersifat hutang yang dapat diambil/digunakan oleh pemegang kapan saja.
 - 2) Penerbit dapat menggunakan (menginvestasikan) uang hutang dari pemegang uang elektronik.
 - 3) Penerbit wajib mengembalikan jumlah pokok piutang Pemegang uang elektronik kapan saja sesuai kesepakatan;
 - 4) Otoritas terkait wajib membatasi penerbit dalam penggunaan dana pinjaman (utang) dari pemegang kartu (*floating money*).

- 5) Penggunaan dana oleh penerbit tidak boleh bertentangan dengan prinsip syariah dan peraturan perundang-undangan.
2. Di antara akad yang dapat digunakan penerbit dengan para pihak dalam penyelenggaraan uang elektronik (*prinsipal, acquirer, Pedagang (merchant)*), penyelenggara kliring, dan penyelenggara penyelesaian akhir) adalah akad *ijarah*, akad *ju'alah*, dan akad *wakalah bi al-ujrah*.
3. Di antara akad yang dapat digunakan antara penerbit dengan agen layanan keuangan digital adalah akad *ijarah*, akad *ju'alah*, dan akad *wakalah bi al-ujrah*.

Jika melihat dari penjelasan di atas, Tapcash iB Hasanah sudah sesuai dengan fatwa. Hal ini dapat dilihat dari akad yang digunakan antara penerbit dengan pemegang kartu yang menggunakan akad wadiah. Semua uang elektronik pemegang kartu tersimpan di produk tabungan giro khusus Bank BNI Syariah. Uang yang didalam giro tersebut sama sekali tidak dimanfaatkan oleh BNI Syariah karena uang tersebut ialah murni titipan seluruh pemegang kartu TapCash iB Hasanah. Hal ini merupakan penerapan akad wadiah yang dijalankan oleh Bank BNI Syariah.

2. Analisis ketentuan biaya layanan fasilitas pada produk

Penerbit mengenakan biaya kepada pengguna pada saat pertama kali penggunaan, biaya ini dikenakan oleh BNI Syariah sesuai dengan jumlah kartu yang diterbitkan, biaya yang dikenakan adalah sebesar Rp 20.000,-. Biaya penggunaan pertama dikenakan karena sebelum sampai kepada tangan penerbit dan dapat digunakan dalam bertransaksi oleh pemegang. Terdapat biaya yang

dikeluarkan oleh BNI Syariah, adapun biaya tersebut adalah biaya cetak, biaya beli kartu, dan biaya distribusi ke setiap cabang. Apabila kartu TapCash iB Hasanah rusak dan pemegang akan melakukan perbaikan pada kartu yang ia miliki, BNI Syariah tidak mengenakan biaya apapun, termasuk ketika pemegang melakukan *refund*.

Adapun biaya lain yang dikenakan kepada pemegang adalah biaya layanan yang dikenakan oleh penerbit kepada pemegang dari penggunaan kartu TapCash iB Hasanah adalah biaya MDR, yaitu biaya yang dikenakan kepada pemegang jika melakukan isi ulang atau *top up* menggunakan kartu ATM dan/atau mesin EDC yang tidak dalam jaringan penerbit, yaitu BNI ataupun BNI Syariah, adapun biaya yang dikenakan adalah sebesar Rp 6.500,-.

Ketentuan biaya layanan fasilitas pada produk sudah di atur dalam fatwa tentang Uang Elektronik Syariah. Dalam penyelenggaraan uang elektronik, penerbit dapat mengenakan biaya layanan fasilitas uang elektronik kepada pemegang dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Biaya-biaya layanan fasilitas harus berupa biaya riil untuk mendukung proses kelancaran penyelenggaraan uang elektronik; dan
2. Pengenaan biaya-biaya layanan fasilitas harus disampaikan kepada pemegang kartu secara benar sesuai syariah dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Biaya layanan yang dikenakan oleh BNI Syariah pada produk TapCash iB hasanah adalah biaya riil yang sudah sesuai dengan fatwa. Biaya-biaya layanan

yang dikenakan oleh pihak BNI Syariah juga telah disampaikan kepada pemegang secara benar ketika pemegang melakukan pembelian produk Tapcash iB Hasanah.

3. Analisis Ketentuan dan Batasan Penyelenggaraan dan Penggunaan Uang Elektronik

Menurut fatwa tentang uang elektronik syariah ada dua poin penting terkait Ketentuan dan Batasan Penyelenggaraan dan Penggunaan Uang Elektronik. Penyelenggaraan dan Penggunaan Uang Elektronik wajib terhindar dari ;

1. Transaksi yang *ribawi*, *gharar*, *maysir*, dan *israf*:
 - a. Tapcash iB Hasanah tidak menimbulkan riba yang berbentuk pengembalian tambahan, baik dalam transaksi jual beli maupun pinjam meminjam dan pengalihan harta secara batil. Transaksi uang elektronik kartu Tapcash iB Hasanah merupakan transaksi tukar-menukar/jual beli barang ribawi, yaitu antara nilai uang tunai dengan nilai uang elektronik dalam bentuk rupiah dan jumlahnya yang harus sama. Pertukaran antara mata uang tunai ke mata uang digital melalui objek berupa kartu harus sama jumlah saldo yang berasal dari uang tunai menjadi ke uang digital (*Tamatsul*), jika tidak, maka tergolong ke dalam riba *Al-fadl* (tambahan atas salah satu dua barang yang dipertukarkan dalam pertukaran barang ribawi yang sejenis). Oleh karena itu, dalam praktik pengisian saldo tidak boleh melakukan pertukaran nilai mata uang dari nilai uang tunai ke nilai uang elektronik dengan nilai yang jauh berbeda. Contohnya, ketika pemegang kartu ingin *top up* saldo dengan jumlah Rp. 50.000,- , maka jumlah nilai uang elektronik yang masuk ke dalam kartu harus Rp.

50.000,- . Tidak boleh lebih dan tidak boleh kurang. Tidak boleh mengisi dengan jumlah Rp. 50.000,- sedangkan di nilai uang elektronik sebesar Rp. 49.900,- atau sebaliknya. Akan tetapi, jika pengisian saldo uang elektronik yang tidak dilakukan bukan di bank melainkan di *merchant* yang terhubung kerjasama dengan bank dan pihak *merchant* menetapkan biaya tambahan disaat pengisian ulang, itu tidak apa-apa karena nilai tambahan yang diberikan oleh *merchant* untuk harga tersebut dikatakan sebagai nilai tambahan untuk biaya jasa dari pihak *merchant* sendiri dan hal ini dibuktikan dengan akad *Ijarah* yang diterapkan dalam produk kartu Tapcash iB Hasanah antara pihak Bank BNI Syariah dengan *merchant* yang terjalin hubungan kerjasama. Dalam praktik di lapangan, penulis tidak menemukan penerapan unsur riba dalam kartu Tapcash iB Hasanah.

- b. Tapcash iB Hasanah menggunakan akad *wadiah* untuk setiap transaksi yang dilakukan oleh pemegang kartu. Jenis akad *wadiah* yang digunakan yaitu *wadiah yad amanah*, yang berarti uang elektronik yang ada pada rekening giro BNI Syariah hanya berupa titipan yang tidak digunakan oleh BNI Syariah. Sehingga penulis tidak menemukan adanya unsur *gharar* dalam praktik Tapcash iB Hasanah ini.
- c. Tidak mengandung unsur *Maysir* yaitu mengandung unsur perjudian atau untung-untungan. Karena dalam penerapan Tapcash iB Hasanah harus didasarkan oleh adanya kebutuhan transaksi pembayaran *retail* yang menuntut transaksi secara cepat dan efisien. Tidak untuk transaksi yang mengandung *Maysir*. Dalam transaksi kartu TapCash iB Hasanah tidak

akan mungkin adanya spekulasi untung-menguntungkan karena tidak ada salah satu pihak yang akan diuntungkan atau dirugikan didalam transaksi, pengisian atau pembuatan produk ini. Karena nilai yang terisi dalam kartu sama dengan jumlah nilai yang disetor dan tidak ada fluktuasi nilai saldo atau *floating money* jika tidak digunakan layaknya rekening tabungan di bank.

- d. Tidak mengandung *israf*. Kartu TapCash iB Hasanah pada dasarnya digunakan sebagai alat pembayaran retail/mikro, sehingga dalam praktik penggunaannya setiap pengguna kartu diwajibkan mengisi saldo kartu maksimal Rp. 1.000.000,-. Pembatasan ini dengan tujuan agar pengguna kartu tidak terlalu berlebih-lebihan dalam mengeluarkan uang dan mengaturnya agar tidak terlalu boros dalam melakukan pembelian.

2. Transaksi atas objek yang haram atau maksiat.

Penyelenggaraan dan penggunaan Tapcash iB Hasanah wajib terhindar dari transaksi atas objek yang haram atau maksiat. Pada poin kedua ini, Tapcash iB Hasanah sudah sesuai dengan fatwa. Hal ini dapat diketahui dari *merchant* yang bekerja sama dengan BNI Syariah. BNI Syariah tidak bekerja sama dengan *merchant* yang dalam menjalankan usahanya menyimpang dari prinsip syariah, seperti tempat-tempat karaoke. Tapcash iB Hasanah memiliki sistem yang dapat mengetahui transaksi apa yang dilakukan oleh pemegang, sehingga apabila terdapat pengguna yang melanggar aturan tersebut, pihak BNI Syariah akan menutup kartu milik pemegang dan pemegang tidak dapat menggunakan kartunya kembali. (Wawancara Pribadi Dengan Muhammad Yunie, Oktober 2019)

Tapcash iB Hasanah sudah terhindar dari transaksi yang ribawi, gharar, maysir dan israf, serta terhindar dari transaksi objek haram atau maksiat. Hal ini sudah sesuai dengan fatwa.

4. Analisis Ketentuan Khusus pada Produk

Dalam fatwa tentang uang elektronik syariah, jumlah nominal uang elektronik yang ada pada penerbit harus ditempatkan di bank syariah. Dan dalam hal kartu yang digunakan sebagai media uang elektronik hilang maka jumlah nominal uang yang ada di penerbit tidak boleh hilang.

Dalam penyelenggaraannya, nominal uang elektronik pemegang yang dititipkan kepada pihak BNI Syariah disimpan di dalam giro penampungan Bank BNI Syariah dan tidak digunakan oleh BNI Syariah.

Kartu TapCash iB Hasanah adalah kartu yang tidak didaftarkan identitas pemilikinya. Namun apabila kartu hilang, bisa dilakukan *tracking*. Dengan *tracking* tersebut, Bank BNI Syariah dapat melihat sisa saldo yang dimiliki nasabah, dan transaksi terakhir yang dilakukan. Nasabah yang kehilangan kartunya dapat menghubungi *call center* Bank BNI Syariah ataupun langsung mendatangi kantor cabang BNI Syariah terdekat. Adapun langkah yang harus dilakukan oleh nasabah adalah memberi identitas sederhana kepada pegawai yang bertugas, baik *Teller*, *Costumer Service*, ataupun operator dari Bank BNI Syariah. Selain identitas sederhana, nasabah perlu memberikan informasi terkait nomor kartu TapCash (jika ingat), struk terakhir transaksi, tanggal terakhir transaksi, dan nominal terakhir transaksi. Dari data sederhana tersebut, diverifikasi terlebih dahulu oleh Bank BNI, karena yang memiliki sistem adalah Bank BNI, jika data

tersebut sudah sesuai, maka dalam waktu 14 hari kerja, dana dapat dikembalikan kepada nasabah dan akan masuk ke dalam rekening tabungan nasabah sehingga apabila pemegang uang elektronik tidak dan/atau belum memiliki rekening, maka pemegang uang elektronik harus membuka rekening Bank BNI Syariah terlebih dahulu agar saldo dapat di *transfer*.

BNI Syariah juga dapat membantu nasabah yang mengalami kerusakan pada kartu yang rusak yaitu dengan cara melaporkan kepada pihak perbankan yang terdekat dengan membawa kartu yang rusak dan *struk* pembayaran sebagai bukti pengaduan, dan menjelaskan kronologis permasalahan yang terjadi. Kemudian pihak perbankan secara langsung melaporkan ke kantor pusat untuk diproses. Saldo yang terdapat dalam kartu *electronic-money* Tapcash iB Hasanah yang rusak dengan nomor yang terdapat dalam kartu masih terlihat jelas dan dapat dibaca, maka saldo tidak hilang dan dapat dipindahkan.

Berdasarkan uraian diatas terkait ketentuan khusus produk Tapcash iB Hasanah sudah sesuai dengan fatwa. BNI Syariah dapat membantu nasabah yang mengalami kehilangan dan kerusakan kartu, dan dapat mengembalikan dana nasabah apabila terjadi kehilangan atau kerusakan pada kartu. Sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh BNI Syariah.

5. Analisis Ketentuan Penyelesaian Perselisihan

Produk Tapcash iB Hasanah adalah produk dengan maksimal nominal yang tersimpan dalam kartu hanya Rp. 1.000.000,- maka kecil kemungkinan terjadinya perselisihan yang timbul dari produk ini, jika terdapat perselisihan sekalipun biasanya hanya sekedar pengaduan yang dilaporkan oleh pemegang

kartu. Seperti kartu yang rusak sehingga tidak dapat melakukan transaksi dan saldo yang tidak masuk saat melakukan *top up*.

Prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan nasabah BNI Syariah dijelaskan di halaman *website* resmi BNI Syariah, di dalamnya dituliskan aktivitas penerimaan dan proses penyelesaian pengaduan nasabah BNI Syariah dapat dilakukan pada aplikasi online *Request Management* yang sudah terintegrasi, sehingga aplikasi tersebut dapat mempermudah status penyelesaian pengaduan nasabah. Yang mana penyelesaian pengaduan dan ketidakpuasan nasabah dilakukan melalui lembaga penyelesaian internal lembaga jasa keuangan, dalam hal ini adalah BNI Syariah.

Jika nasabah merasa solusi penyelesaian yang diberikan oleh BNI Syariah tidak memenuhi harapannya, maka nasabah dapat melanjutkan proses penyelesaian pengaduan melalui mediasi pengadilan agama. Terkait dengan penyelesaian perselisihan, produk Tapcash iB Hasanah sudah sesuai dengan fatwa tentang Uang Elektronik Syariah. Dalam fatwa dituliskan Jika salah satu pihak tidak menunaikan kewajibannya atau jika terjadi perselisihan di antara para pihak, maka penyelesaiannya dilakukan melalui lembaga penyelesaian sengketa berdasarkan syariah sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku setelah tidak tercapai kesepakatan melalui musyawarah.