BAB III

APLIKASI PRODUK TABUNGAN IB HASANAH DI BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU MOJOKERTO

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah

1. Sejarah Pendirian Bank BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip syariah dengan tiga pilarnya yaitu adil, transparan, dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 28 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.[1]

Di samping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

[1] www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah, di akses pada tanggal 4 Desember 2014, 14.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam *Corporate Plan* UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu *spin off* bulan juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No. 19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Di samping itu, komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.[2]

Pada bulan juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 *Payment Point*. Dengan adanya *demand* dari masyarakat terhadap perbankan syariah, untuk mewujudkan visinya menjadi *"universal banking"*, BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep *dual system banking*, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah. Hal ini sesuai dengan UU No.10 tahun 1998 yang memungkinkan bank-bank umum untuk membuka layanan syariah. Diawali dengan pembentukan tim bank syariah

[2] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

di tahun 1999, Bank Indonesia kemudian mengeluarkan ijin prinsip dan usaha untuk beroperasinya unit usaha syariah (UUS) Bank BNI.

Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu mojokerto berdiri pada tanggal 19 juni 2012. Bank BNI ini berada di jalan Mojopahit 428-430 Mojokerto. Pembukaan outlet baru ini menjadi bukti komitmen manajemen BNI Syariah dalam rangka memberikan layanan yang seluas-luasnya kepada masyarakat yang menginginkan layanan syariah. Pembukaan Bank BNI Syariah di Mojokerto ini diharapkan bisa ikut memberikan konstribusi dan bermanfaat bagi perkembangan ekonomi di Mojokerto dan sekitarnya.[3]

2. **Visi dan Misi Bank BNI Syariah**

a. VISI

Visi BNI Syariah adalah 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.

[3] Susi Mustika, *Galeri BNI Syariah*, Radar Mojekerto (20 Juni 2012)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.[4]

3. **Produk Bank BNI Syariah**

Bni syariah memiliki berbagai jenis produk dan jasa yang relatif lengkap untuk memenuhi kebutuhan individu, usaha kecil, dan institusi. Produk dan jasa yang tersedia meliputi produk pembiayaan, produk investasi, produk simpanan dan jasa-jasa perbankan. Keseluruhan produk tersebut dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan etnis dan agama.

BNI Syariah menyediakan serangkaian produk dan jasa perbankan berbasis syariah ,yang terdiri dari 3 katagori yaitu :

c. Produk dana : giro *wadī'ah*, tabungan *muḍārabah*, tabungan haji *muḍārabah* (THI *Muḍārabah*), deposito *muḍārabah*, talangan haji iB Hasanah, tabungan iB Hasanah, tabungan iB prima Hasanah, tabungan iB Tapenas Hasanah.

d. Produk pembiayaan : pembiayaan *murābaḥah*, pembiayaan *muḍārabah*, pembiayaan *mushārakah*, pembiayaan *ijārah Bay' al-Takjīri*, griya iB Hasanah, gadai emas iB Hasanah, iB Card Hasanah, wirausaha iB Hasanah, Kopkar/Kopeg iB Hasanah, usaha kecil iB Hasanah.

[4] Pedoman Perusahaan Standar Layanan BNI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

e. Produk jasa : kiriman uang berdasarkan prinsip *kafālah*, kliring, *Real Time Gross Settlement* (RTGS).[5]

4. **Budaya Kerja Bank BNI Syariah**

Jam layanan untuk Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Mojokerto adalah dari hari senin sampai kamis, bank BNI Syariah melayani dari jam 08.00 pagi sampai jam 16.00 sore, kemudian hari jum'at buka lebih awal dari jam 07.30 pagi sampai 16.00 sore. Waktu istirahat di bank BNI Syariah pada jam 11.30 siang sampai jam 13.00 siang.

Setiap pagi dilakukan *morning briefing*, yaitu pengarahan singkat pada pagi hari yang disampaikan oleh *Branch Manager/Operasional Manager/Sub Branch Manager/*BNM kepada pegawai sebagai bentuk introspeksi (*muḥāsabah*), koordinasi, penyampaian informasi ayat atas surat dan ketentuan ataupun informasi dari eksternal yang berkaitan dengan BNI Syariah. Waktu pelaksanaan untuk *morning Briefing* pada pagi hari, yaitu, hari senin *morning briefing* dimulai jam 07.30 sampai jam 07.45 dan pada hari jum'at *morning briefing* di mulai pada jam 07.00 sampai 07.15 pagi.

Pelaksanaan dipimpin oleh Branch Manager/Operasional Manager/Sub *Branch Manager/*BNM diikuti seluruh pegawai Bank BNI Syariah tanpa terkecuali, materi *morning briefing* dapat berupa:[6]

---

[5] Susi Mustika, *Galeri BNI Syariah*, Radar Mojekerto (20 Juni 2012)
[6] Pedoman Perusahaan Standar Layanan BNI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

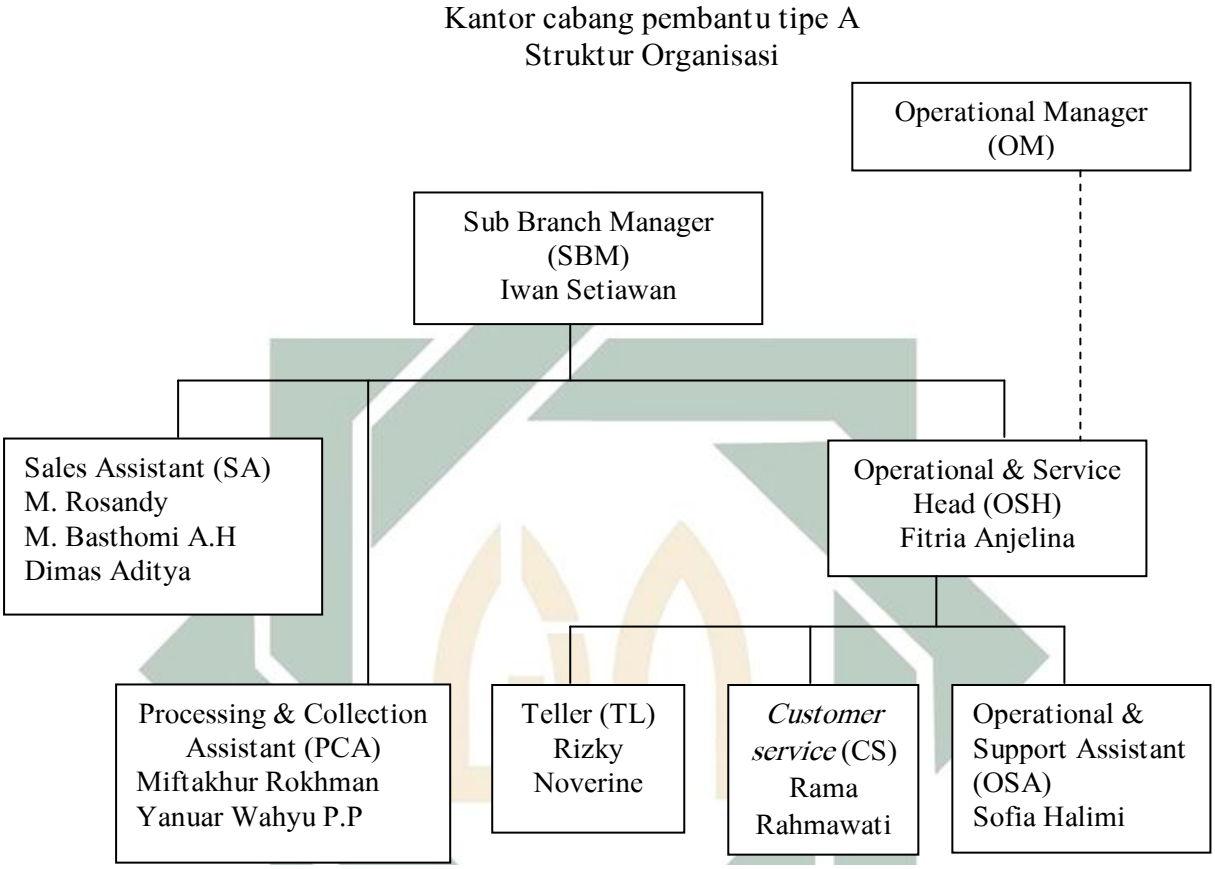
a. Evaluasi: mengingatkan kepada pegawai mengenai isu yang terkait kinerja, layanan dan ketentuan lain yang belum dilaksanakan dengan baik.
b. Apresiasi dan mendoakan, memuji dan berterima kasih kepada pegawai yang mempunyai kinerja layanan dan prestasi yang baik.
c. Motivasi: memberikan dorongan agar pegawai bersemangat dan berkompetisi dalam melakukan *continuous improvement* dalam kinerja, layanan, dan lainnya.

Setiap hari Jum'at sebelum *morning briefing* membaca kitab saḥīh al-Bukhari dan dibahas bersama-sama, selanjutnya ketika sholat jumat karyawan laki-laki selalu berjamaah di masjid. Ada juga kegiatan ODOJ (*one day one juz*) bagi karyawan yang berminat.[7]

[7] Iwan Setiawan, *wawancara*, Mojokerto, 04 Desember 2014 pkl 14.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah



Gambar 3.1. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Mojokerto

Dari struktur organisasi di atas, penulis akan menjabarkan fungsi pokok masing-masing devisi, agar tidak terjadi salah paham, fungsi-fungsi tersebut adalah:

1. Sales Assistan
   a. Memasarkan produk da jasa consumer dan institusi/ kerjasama lembaga
   b. Memasarkan produk pembiayaan konsumen
   c. Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan consumer
   d. Memproses permohonan pembiayaan tabungan haji

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Processing* dan *Collection Assistant*
   a. Melakukan verifikasi data dan kelengkapan dokumen
   b. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen
   c. Mengajukan keputusan pembiayaan atas pembiayaan consumer yang telah habis
   d. Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan consumer dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk atas nasabah non skoring agunan likuid
   e. Memproses pengalihan pengelolan nasabahpembiayaan consumer kepada *recovery* dan *remedial head* sesuai ketentuan tertentu
3. *Teller*
   a. Memproses permintaan transaksi keuangan dan non keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui KCP
   b. Mengelola kebutuhan kas harian sesuai ketentuan pagu kas
   c. Melaksanakan prinsip APU & PPT
4. *Customer service*
   a. Melakukan pemasaran dana consumer kepada nasabah *walk in* dan *cross/ up selling* kepada nasabah dana existing
   b. Memproses pembukaan dan penutupan rekeing giro/ tabungan/ deposito
   c. Memproses permohonan gadai/ kepemilikan emas dan CCF
   d. Melaksanakan prinsip anti pencucian uang/Pencegahan pendanaan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terorisme

5. *Operational & Support Assistant*

a. Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll)

b. Memproses transaksi pencairan pembiayaan, pendebetan angsuran, dan pelunasan

c. Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan

d. Mengeolola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan

e. Melakukan pembukuan transaksi KCP

B. Aplikasi Produk Tabungan iB Hasanah dan Pertumbuhan Nasabah Bank BNI Syariah

1. Pengertian tabungan iB Hasanah

Tabungan iB Hasanah adalah bentuk investasi dana yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *muḍārabah* atau simpanan dana dan menggunakan akad *wadī'ah* yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah dalam mata uang rupiah.

Akad *muḍārabah* adalah akad yang digunakan untuk transaksi penanaman dana dari pemilik dana (*ṣāḥib al-māl*) kepada pengelola dana (*muḍārib*) untuk melakukan kegiata usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya. Akad *wadī'ah* adalah akad yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

digunakan untuk transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu. Tabungan iB Hasanah berguna untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengelola dana serta melakukan transaksi sehari-hari. Detail produk tabungan iB Hasanah adalah:[8]

a. Jenis kartu : BNI Syariah Card Silver
b. Jenis valuta : Rupiah (IDR)
c. Jenis nasabah : Perorangan dan Non Perorangan
d. Akad yang digunakan : *Muḍārabah* dan *Wadī'ah*

2. Persyaratan umum pembukaan rekening tabungan
   a. Produk dana BNI Syariah (Deposito, Giro, dan Tabungan) dapat dibuka di cabang BNI (yang tercakup oleh kerjasama Keagenan) dan seluruh cabang BNI Syariah, kecuali ditentukan lain pada masing-masing ringkasan produk dana yang berlaku yang ditetapkan Bank dan selama tidak bertentangan dengan regulasi.
   b. Persyaratan administrasi pembukaan rekening
      1) Perorangan:
         a) Mengisi aplikasi pembukaan rekening dan formulir PMN (KYC),

[8] Pedoman Perusahaan Produk Dana I Bank BNI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Menyerahkan fotokopi bukti identitas perorangan (KTP/Paspor untuk WNI dan KIMS/KITAS untuk WNA) yang masih berlaku,

c) Melakukan setoran minimum yang ditetapkan pada masing-masing ringkasan produk dana untuk nasabah perorangan.

2) Non Perorangan

a) Mengisi aplikasi pembukaan rekening dan formulir PMN (KYC),

b) Menyerahkan fotokopi bukti identitas (NPWP)

c) Menyerahkan fotokopi Akta Pendirian dan Perubahan, surat pengesahan Menteri Hukum dan HAM, dan SK domisili yang masih berlaku,

d) Menyerahkan fotokopi dokumen izin usaha yaitu TDP dan SIUP bagi Badan Hukum selain yayasan dan Firma Hukum (*Low Firm*),

e) Menyerahkan bukti identitas pihak-pihak yang memberi dan menerima kuasa dalam pembukaan rekening yaitu KTP yang sah dan masih berlaku, apabila pengelolaan rekening non-perorangan dilaksanakan dengan kuasa,

f) Bagi yayasan agar memberikan daftar susunan pembina, pengurus dan pengawas terakhir sesuai dengan anggaran dasar perubahan yang terakhir berikut fotokopi bukti identitas yaitu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

KTP yang sah dan masih berlaku, yang penyerahannya dengan memperlihatkan aslinya,

g) Setoran minimum yang ditetapkan pada masing-masing lampiran ketentuan produk dana untuk nasabah non-perorangan.

Persyaratan pembukaan rekening bagi nasabah non perorangan dengan mengacu pada PBI NO. 11/28/PBI/2009 tentang penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme bagi Bank Umum sebagaimana diuraikan lebih lanjut dalam SEBI No. 11/31/DPNP tanggal 30 November 2009, kepada calon nasabah harus diminta dokumen-dokumen pada table 3.1 yang berupa:

Jenis	Akta Pendirian/Anggaran Dasar &Perubahannya	Izin Usaha/ Kegiatan	Bukti Diri Pengurus	NPWP
Perseroan Terbatas (PT)	a. Akta pendirian yang telah mendapat pengesahan dari Menkumham beserta perubahannya b. Perubahan anggaran dasar terkait perubahan pengurus wajib disertai bukti penerimaan pemberitahuan perubahan Anggaran Dasar dari Menkumham.	✓	✓	✓
Perum	Peraturan Pemerintah yang menjadi dasar pendirian Perum	✓	✓	✓
BUMN	a. Perusahaan Daerah (PERDA) yang telah mendapat pengesahan dari Mendagri untuk	✓	✓	✓

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	Dati I atau Gubernur untuk Dati II b. PT milik Daerah selain mencantumkan akta pendirian sebagai PT beserta perubahannya disertai Perda.			
Firma	Akta pendiriannya dibuat secara notariil dan didaftarkan pada register kepaniteraan Pengadilan Negeri (PN) setempat dan kantor pendaftaran perusahaan setempat, serta diumumkan dalam Berita Negara RI.	✓	✓	✓
Koperasi	a. Akta pendirian yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Negara Koperasi dan UKM atau pejabat yang ditunjuk beserta perubahannya b. Perubahan anggaran dasar terkait perubahan pengurus wajib sisertai bukti penerimaan pelaporan perubahan anggaran dari Menteri Negara Koperasi dan UKM atau pejabat yang ditunjuk.	✓	✓	✓
Partai Politik	a. Akta pendirian yang telah mendapat pengesahan dari Menkumham beserta perubahannya b. Perubahan anggaran dasar terkait perubahan pengurus wajib mendapat pengesahan dari Menkumham c. Surai izin dari Komisi Pemilihan Umum.	✓	✓	✓
Ormas/LSM	a. Fotokopi AD/ART Organisasi beserta	✓	✓	✓

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

	perubahannya b. Fotokopi Surat Pengesahan Pendirian Organisasi dari pemerintah c. Fotokopi Berita Acara Rapat/SK mengenai pengangkatan pemohon sebagai pengurus ormas.			
Yayasan	a. Akta pendirian yang telah mendapat pengesahan dari Menkumham beserta perubahannya b. Perubahan Anggaran Dasar terkait perubahan pengurus wajib disertai bukti penerimaan pemberitahuan perubahan Anggaran Dasar dari Menkumham.	✓	✓	✓
Persekutuan Komanditer (CV)	Akta pendirian dibuat secara notariil dan didaftarkan pada register kepaniteraan Pengadilan Negeri (PN) setempat dan kantor pendaftaran perusahaan setempat.	✓	✓	✓

Tabel 3.1. Persyaratan Pembukaan Rekening Bagi Nasabah Non Perorangan

3) Prinsip mengenal nasabah pada bank BNI Syariah

Dalam menghimpun dana masyarakat, bank wajib menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer*) sebagaimana diatur dalam PBI Nomor 11/28/PBI/2009 tanggal 01 Juli 2009 tentang penerapan program anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme bagi Bank Umum dan mempedomani Buku Pedoman APU PPT yang diterbitkan oleh divisi HUK.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Pengisian data nasabah tabungan iB Hasanah bank BNI Syariah

a) Nasabah harus mengisi data yang dimintakan pada aplikasi pembukaan rekening sesuai dengan kebenaran data diri nasabah secara lengkap.

b) Nama nasabah pada menu aplikasi pembukaan rekening pada *system iCons* dan aplikasi pembukaan rekening harus ditulis sesuai bukti identitas yaitu:

1) KTP/Paspor (nasabah perorangan WNI)

2) KIMS/KITAS (nasabah peroranga (WNA)

3) NPWP (nasabah non-perorangan)

c) Nama nasabah non-perorangan ditulis persis sesuai penulisan nama pada NPWP tanpa tanda baca (titik, koma, titik dua, dsb). Seperti: PT Bank BNI Syariah, CV Mulyo, Firma Tiga Sekawan, Koperasi Syariah Jaya, Yayasan Majelis Ilmu. [9]

3. Pertumbuhan nasabah tabungan ib Hasanah Bank BNI Syariah Mojokerto

Kemajuan setiap bank sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank tersebut dalam menghimpun dana. Salah satu produk penghimpunan dana di bank BNI Syariah adalah tabungan iB Hasanah. Pertumbuhan nasabah tabungan ib Hasanah dari awal berdirinya bank BNI Syariah pada tahun 2012 sampai sekarang selalu mengalami peningkatan yang segnifikan. Seperti yang dijelaskan oleh *salles assistant* sebagai berikut:

> Pertumbuhan nasabah tabungan iB Hasanah setiap tahunnya selalu meningkat. Dari berdirinya bank BNI Syariah selama 2 setengah

[9] Pedoman Perusahaan Produk Dana I Bank BNI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

> tahun saja, sekarang nasabahnya sudah mencapai angka 4.424 nasabah. Setiap harinya pasti ada nasabah baru yang membuka rekening tabungan di Bank BNI Syariah KCP Mojokerto. Pada tiap bulannya nasabah tabungan iB Hasanah selalu bertambah, contoh pada tanggal 1 januari 2014 jumlah nasabah tabungan iB Hasanah mencapai 2.459 nasabah dan akhir bulan Januari yaitu pada tanggal 31 januari 2014 jumlah nasabah tabungan sudah mencapai 2.635 nasabah, hal ini menunjukkan bahwa pertambahan nasabah tabungan dalam 1 bulan saja sudah mencapai 176 nasabah.[10]

Hal ini menunjukkan bahwa banyak nasabah yang percaya untuk menitipkan dananya di Bank BNI Syariah dalam produk tabungan ib Hasanah. Dengan kepercayaan yang telah diberikan oleh nasabah, Bank BNI Syariah menjadi lebih mudah untuk menghimpun dan menyalurkan dana untuk orang-orang yang membutuhkan dana, dan menjadikan BNI Syariah KCP Mojokerto berusaha lebih baik lagi dalam melayani para calon nasabah. Menurut *sub branch manager* Bank BNI Syariah nasabah Bank BNI Syariah banyak yang menitipkan uangnya di Bank Syariah karena mereka ingin mencari Bank yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan syariat Islam tidak mengandung riba dan tidak merugikan nasabah.[11]

C. Faktor yang Melatarbelakangi Keputusan Nasabah dalam Menentukan Akad pada Produk Tabungan iB Hasanah

Ketika seorang calon nasabah datang ke Bank syariah untuk menitipkan dananya kepada bank tersebut ada banyak faktor yang menyebabkan mereka datang ke bank, begitu juga dengan calon nasabah bank BNI Syariah kantor cabang pembantu mojokerto. Dari 1616 nasabah

[10] Dimas Aditya, *Wawancara,* Mojokerto, 05 Desember 2014 pukul 14.00
[11] Iwan Setiawan, *Wawancara,* Mojokerto, 15 februari 2015 pukul 10.15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memilih akad *wadī'ah* peneliti mengambil lima sampel untuk diwawancarai, dan dari 886 nasabah yang memilih akad *wadī'ah* penulis juga mengambil lima nasabah untuk diwawancarai. Dari sepuluh nasabah yang peneliti wawancarai lima dari mereka memilih akad *wadī'ah,* alasan yang mereka sebutkan sangat beragam. Diantaranya nasabah memilih akad tersebut karena kebutuhan mereka membuka rekening hanya untuk menitipkan uang mereka dan ada juga yang hanya untuk mengambil gaji dari tempat kerjanya saja, seperti yang dijelaskan oleh informan satu, tiga, enam, tujuh dan Sembilan sebagai berikut:

Informan pertama memilih akad *wadī'ah* karena dia membuka rekening hanya untuk menitipkan uangnya saja, karena dia ingin membandingkan uang gaji dan simpanan pribadi miliknya. Dia memilih akad *wadī'ah* karena teman-temannya banyak yang mempunyai rekening di Bank Syariah dan memilih akad *wadī'ah.*[12]

Informan keenam memilih akad *wadī'ah* karena mereka membuka rekening untuk biaya pernikahan mereka, jadi mereka memilih tabungan yang tidak ada potongannya. Mereka bisa memilih Bank BNI Syariah untuk membuka rekening tabungan dan memilih akad *wadī'ah* karena sebelum mereka ke Bank BNI Syariah informan keenam dan Sembilan bertanya kepada teman-teman yang ada disekitarnya yang sudah lebih dahulu

[12] Informan pertama, *Wawancara,* Mojokerto 12 Desember 2014 pukul 15.55

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

mempunyai rekening tabungan iB Hasanah di Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu Mojokerto.[13]

Informan ketiga memilih akad *wadī'ah* karena dia membuka rekening hanya untuk mengambil gaji dari tempat kerjanya. Banyak juga dari keluarga dan rekan kerja informan ketiga yang memakai tabungan iB Hasanah dan memilih akad *wadī'ah*, oleh karena itu informan ketiga memilih akad *wadī'ah*.[14]

Informan ketujuh membuka rekening tabungan iB Hasanah untuk menabung, akan tetapi dia mencari tabungan yang tidak ada potongannya agar uangnya tetap tidak berkurang. Dia juga memilih menabung di Bank BNI Syariah karena dia mencari bank yang tidak ada bunganya, karena dia pernah membaca buku yang menjelaskan tentang larangan riba. Dia memilih Bank BNI Syariah dan akad *wadī'ah* atas keinginan dirinya sendiri, karena dia tertarik dengan Bank Syari'ah setelah membaca buku dan internet yang menjelaskan tentang operasional perbankan syariah.[15]

Informan kesembilan memilih akad *wadī'ah* karena dia membuka rekening hanya untuk mengambil uang saku dari orang tuanya, Karena dia masih menjadi pelajar di UNIM Mojokerto. Jadi menurut *customer service* tabungannya hanya untuk uang mampir saja, sehingga *customer service* memilihkan akad *wadī'ah* untuknya.

---

[13] Informan keenam, *Wawancara,* Mojokerto 17 Desember 2014 pukuk 14.32
[14] Informan ketiga, *Wawancara,* 15 Februari 2015 pukuk 15.15
[15] Informan kesembilan, *Wawancara,* 17 Desember 2014 pukul 13.30

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kemudian lima informan yang memilih akad *muḍārabah* juga menerangkan mengapa mereka memilih akad *muḍārabah* pada tabungan iB Hasanah miliknya yaitu:

Informan kedua dan lima memilih akad *muḍārabah* karena mereka memiliki usaha di rumahnya, mereka membuka rekening karena permintaan dari rekan kerjanya, agar transaksi mereka lebih mudah dan lancar. Mereka memilih akad itu sendiri, karena sebelum mereka datang ke Bank BNI syariah mereka mencari tahu terlebi dahulu apa produk dan akad yang ada di Bank BNI Syariah, sehingga mereka sudah mempunyai pengetahuan dan bisa menentukan akad yang sesuai dengan yang mereka butuhkan.[16]

Informan kedelapan memilih akad *muḍārabah* karena menurut customer service dia lebih cocok memakai akad *muḍārabah*, karena dia butuh untuk menabung dengan jumlah banyak, dia mengambil saran dari customer service, karena dia tidak tau apa-apa tengan produk dan akad yang ada di Bank BNI Syariah, informan kedelapan tidak mempunyai informasi sama sekali, karena dia menabung dari inisiatif dia sendiri.[17]

Informan keempat dan sepuluh memilih akad *muḍārabah* karena mereka ingin mendapatkan bagi hasil, karena mereka melihat bagi hasil yang ada di Bank BNI Syariah cukup besar. Teman, rekan kerja informan keempat dan sepuluh banyak yang memiliki produk tabungan dengan akad *muḍārabah* dan menurut teman-teman mereka lebih enak memilih akad *muḍārabah*.[18]

---

[16] Informan kedua dan lima, *Wawancara,* 11 Desember 2014 pukul 16.10
[17] Informan kedelapan. *Wawancara,* 15 Februari 2015 pukul 14.40
[18] Informan keempat dan sepuluh, *Wawancara,* 15 Februari 2015 pukul 16.00

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Dari beberapa wawancara di atas, banyak faktor yang Melatarbelakangi seorang konsumen atau nasabah memilih suatu produk, seperti adanya kebutuhan, lingkungan di sekitar dan lain sebagainya. Karena individu dari setiap konsumen itu berbeda-beda, ada yang memang teliti pada waktu mencari informasi, ada juga yang tidak.

D. Standart Layanan *Customer service* Bank BNI Syariah

1. Standart layanan kerja *customer service* adalah:[19]
   a. Penampilan petugas dan area kerja telah sesuai standar yang ditetapkan.
   b. Aplikasi pembuatan rekening, persediaan buku tabungan, bilyet deposito, bilyet cek dan bilyet giro, ATM instan, PIN instan, ATM non instan, PIN non instan, *spectroline*, *overlay*, brosur, slip transaksi, ballpoint, kalender, stempel, *saleskit* manual dan lain-lain telah tersedia, berfungsi, ter*update* dan siap dipergunakan.
   c. Pastikan peralatan seperti *personal computer*, *passbook printer*, kalkulator, stempel, mesin fotokopi, lampu ultra violet, alat tulis, *saleskit* digital telah siap untuk digunakan.
   d. Pastikan tempat permen cukup terisi.
   e. Pastikan tanaman sirih gading segar, subur dan hijau (minimal 5 lembar daun dengan lebar minimal 5 cm) dan hijau (tidak terdapat daun layu dan kekuningan).
   f. Persiapan tersebut telah selesai 5 menit sebelum jam layanan dibuka.

[19] Pedoman Perusahaan Standar Layanan Bank BNI Syariah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengawali layanan antara lain:

1) Berdiri

2) Memanggil antrian (apabila masih menggunakan sistem antrian manual)

3) Tersenyum dan kontak mata

4) Mengucapkan salam,

"*Assalamu'alaikum*" (intonasi jelas dan cukup terdengar) dengan menangkupkan kedua belah tangan di dada

5) Mempersilahkan duduk

6) Memperkenalkan diri

7) Menawarkan bantuan

8) Menanyakan nama nasabah dan menggunakannya selama pelayanan

9) Urutan boleh disesuaikan kecuali berdiri

2. Hal-hal yang harus diperhatikan selama melayani nasabah antara lain:[20]

a. Antusias dan selalu tersenyum.

b. Selalu menjaga kontak mata saat berkomunikasi dengan nasabah.

c. Focus kepada nasabah dan transaksinya.

d. Menggunakan nama nasabah selama melayani.

e. Menggunakan bahasa yang sopan, professional, dan sesuai (*Magic Word).*

f. Menggali, menyarankan, dan mendorong nasabah menggunakan produk yang sesuai.

[20] Ibid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

g. Menggunakan dua tangan terbuka saat menerima buku tabungan, kartu ATM, dan kartu identitas nasabah dan aplikasi pembukaan rekening dan lain-lain dari nasabah.
h. Menggunakan dua tangan terbuka saat menyerahkan buku tabungan, kartu ATM, aplikasi pembukaan rekening, brosur produk dan lain-lain kepada nasabah.
i. Menggunakan tangan terbuka saat mempersilahkan duduk dan menunjukkan sesuatu kepada nasabah.
j. Menjelaskan produk kepada nasabah dengan lengkap termasuk didalamnya, manfaat, fitur, fasilitas, biaya, akad, nisbah, persyaratan dan eksposur risiko produk.
k. Setiap penjelasan yang berhubungan dengan produk gunakan *saleskit.* Yang termasuk dalam *saleskit* adalah, *saleskit* dalam bentuk buku, *saleskit* digital pada personal computer dan brosur produk.
l. Menghadapkan *saleskit* kearah nasabah.
m. Meminta ijin (interupsi) apabila hendak meninggalkan atau mengerjakan sesuatu untuk kepentingan nasabah seperti meng*copy* kartu identitas, melakukan *input* pembukaan rekening, dan lain-lain untuk kepentingan nasabah.
n. Interupsi (ijin meninggalkan nasabah) selama melayani diperkenankan
o. Maksimal 2 (dua) kali dan hanya untuk menyelesaikan transaksi nasabah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1) Menfotokopi identitas nasabah.
2) Meminta tanda tangan pengesahan pejabat bank dan keperluan lainnya sesuai permintaan nasabah.
3) Setelah selesai interupsi petugas *customer service* wajib mengucapkan terima kasih.

p. Melakukan proses KYC dengan teliti.
q. Melakukan pengecekan dengan teliti atas isian formulir aplikasi pembukaan rekening nasabah.
r. Ketika memerlukan waktu lama untuk menjelaskan sesuatu kepada nasabah, mintalah persetujuan nasabah untuk meneruskan penjelasan.
s. Empati terhadap keluhan nasabah.
t. Melakukan *service recovery* atas keluhan dan kekecewaan nasabah.
u. Melakukan retensi atas permohonan penutupan rekening nasabah.
v. Melakukan *cross selling.*

3. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam mengakhiri layanan antara lain:
   a. Setelah selesai layanan petugas menawarkan bantuan kembali.
   b. Berdiri setelah nasabah berdiri.
   c. Tersenyum dan kontak mata.
   d. Mengucap terima kasih.
   e. Mengucapkan salam.
4. Melakukakn *intimacy* saat mengawali/selama/mengakhiri layanan yang dapat berupa:
   a. Terimakasih Bapak/ibu…telah datang ke BNI Syariah.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Semoga kebutuhan Bapak/ibu….bisa terpenuhi dengan produk dan layanan kami.
c. Bapak/ibu..boleh memotong penjelasan kamibila diperlukan.
d. Silahkan menikmati permennya Bapak/ibu.
e. Hati-hati dijalan Bapak/ibu…
f. Apakah ada kesulitan dalam pengisian formulirnya bapak/ibu..
g. Apa kabar bapak/ibu..(untuk nasabah existing yang dikenal).
h. Selamat beraktifitas kembali Bapak/ibu…
i. Kami tunggu kunjungan berikutnya Bapak/ibu..
j. Insyaallah Bapak/ibu…sudah memilih produk yang tepat dan sesuai.
k. Dan lainnya disesuaikan dengan profil nasabah.

E. Peran *customer service* bagi nasabah dalam menentukan akad produk tabungan iB Hasanah

Calon nasabah yang akan membuka rekening mempunyai pengetahuan yang berberda-beda. Hal tersebut diuraikan oleh *customer service* Bank BNI Syariah sebagai berikut:

> Seorang nasabah yang datang dan akan membuka rekening kebanyakan tidak mengetauhi apa maksud akad yang ada di produk bank tersebut. Nasabah yang mengetahui akad sebelum datang ke bank sebanyak 20% dan 80% tidak tahu. Dari 20% yg tahu tentang akad tersebut 10% tahu karena memang dia sudah punya rekening di bank syariah lain, dan 10% tahu karena dia sudah membaca terlebih dahulu dari internet sebelum mereka datang ke bank.[21]

Ketika calon nasabah tersebut sudah berbicara kepada *customer service* tentang tujuan dia datang ke bank tersebut dan produk apa yang akan dia

[21] Rama Rahmawati, *Wawancara,* Mojokerto, 04 Desember 2014 pukul 15.45

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pilih, maka *customer service* akan bertanya apakah mereka sudah mengetahui produk dan akad tersebut atau belum, kalau sudah *customer service* tidak menjelaskan kepada nasabah, kalau mereka belum tahu, maka *customer service* akan menjelaskan produk dan akad tersebut. Karena fungsi dari *customer service* salah satunya adalah sebagai seorang resepsionis yaitu melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin kepada nasabah.[22] Akan tetapi banyak juga dari nasabah ketika sudah dijelaskan oleh *customer service* tentang akad *wadī'ah* dan *muḍārabah* mereka tetap saja tidak mengerti apa maksud akad tersebut, sehingga ketika mereka memilih, mereka mengikuti arahan dari *customer service.*

Customer service yang ada di Bank BNI Syariah berjumlah satu orang, hal tersebut dkarenakan kurangnya sumber daya manusia yang ada di kota Mojokerto dan Bank BNI Syariah kantor cabang pembantu mojokerto baru berdiri dari tahun 2012 sehingga masih dalam proses pencarian sumber daya manusia. Ketika ada banyak nasabah yang datang ke Bank, maka customer service akan membagikan formulir yang mereka butuhkan sehingga nasabah tidak merasa jenuh ketika menunggu antrian.[23]

Setelah *customer service* menjelaskan tentang produk dan akad tersebut, *customer service* akan bertanya kepada nasabah tentang tujuan nasabah membuka rekening tersebut untuk apa, untuk menabung atau hanya untuk uang lewat saja, kalau memang untuk menabung *customer service*

[22] Kasmir, *Etika Customer service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 182.
[23] Iwan Setiawan, *Wawancara,* Mojokerto, 15 Februari 2015 pukul 08.15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akan menunjukkan akad mana yang lebih tepat dipilih oleh konsumen, kalau hanya untuk uang lewat saja maka *customer service* juga akan menunjukkan akad mana yang cocok untuk nasabah tersebut. Kalau untuk menabung biasanya *customer service* akan mengarahkan nasabah untuk memilih akad *muḍārabah* disertai dengan keuntungan yang akan mereka dapatkan dan biaya-biaya yang akan mereka keluarkan. Begitu juga sebaliknya, ketika rekening itu hanya untuk uang lewat saja seperti, untuk mengabil gaji atau hanya untuk transfer uang saja, maka nasabah akan di arahkan ke akad *wadī'ah*, karena akad *wadī'ah* tidak ada biaya administrasi disetiap bulannya.[24] Karena salah satu fungsi *customer service* lainnya adalah sebagai deks man bagi nasabah yaitu sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah dan juga sebagai *Customer Relation* Officer yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.[25]

[24] Rama Rahmawati, *Wawancara,* Mojokerto, 04 Desember 2014 pukul 15.45
[25] Kasmir, *Etika Customer service…,* 182.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id