

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### 3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

PT. Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi pada hari Senin, 1 November 1999 atau yang bertepatan pada tanggal hijriah 25 Rajab 1420 H. Kehadiran Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak tahun 1999, adalah salah satu upaya kebijakan pemerintah untuk menyelamatkan kondisi perekonomian negara dimana pada tahun 1997-1999 Indonesia mengalami ketidakstabilan ekonomi dan juga politik. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan Indonesia yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan melakukan *marger* atau penggabungan beberapa bank konvensional yaitu, Bank Exim, Bank Dagang Negara (BBN), Bapindo dan Bank Bumi Daya.

Pada tanggal 31 Juli 1999 pemerintah melakukan penggabungan dari ke empat bank tersebut menjadi satu yakni PT. Bank Mandiri sebagai pemilik saham mayoritas Bank Susila Bakti (BSB). Dengan berdirinya Bank Mandiri ini dapat dijadikan asal mula berdirinya Bank Syariah Mandiri (BSM) karena ditahun 1998 pemerintah membuka peluang kepada seluruh industri perbankan di Indonesia untuk dapat mengembangkan usaha perbankan yang berbasis syariah sehingga pada tahun itu perbankan di Indonesia menganut *dual banking system* (Undang-Undang No. 10 tahun 1998) yakni antara bank syariah dan konvensional. Sebagai

tindak lanjut dari keputusan *marger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan perbankan syariah. Tim pengembangan perbankan syariah ini melakukan pengajuan perubahan kegiatan BSB yang awalnya berupa bank konvensional menjadi bank syariah kepada notaris “Sujipto, SH, No 23 tanggal 8 September 1999” secara resmi nama BSB berubah menjadi PT. Bank Syariah Mandiri dan juga dikukuhkan oleh gubernur Bank Indonesia pada tanggal 25 Oktober 1999 dengan dengan SK deputy gubernur senior Bank Indonesia No. 1/1KEP.DGS/1999.

### 3.1.2 Profil BSM (KK) Yogyakarta UII

Nama : Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII  
Alamat : Umbulmartani, Ngemplak, Kabupaten Sleman,  
Yogyakarta UII  
Telpon : (0274) 898412  
Email : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id)

### 3.1.3 Visi Dan Misi

#### 1) Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

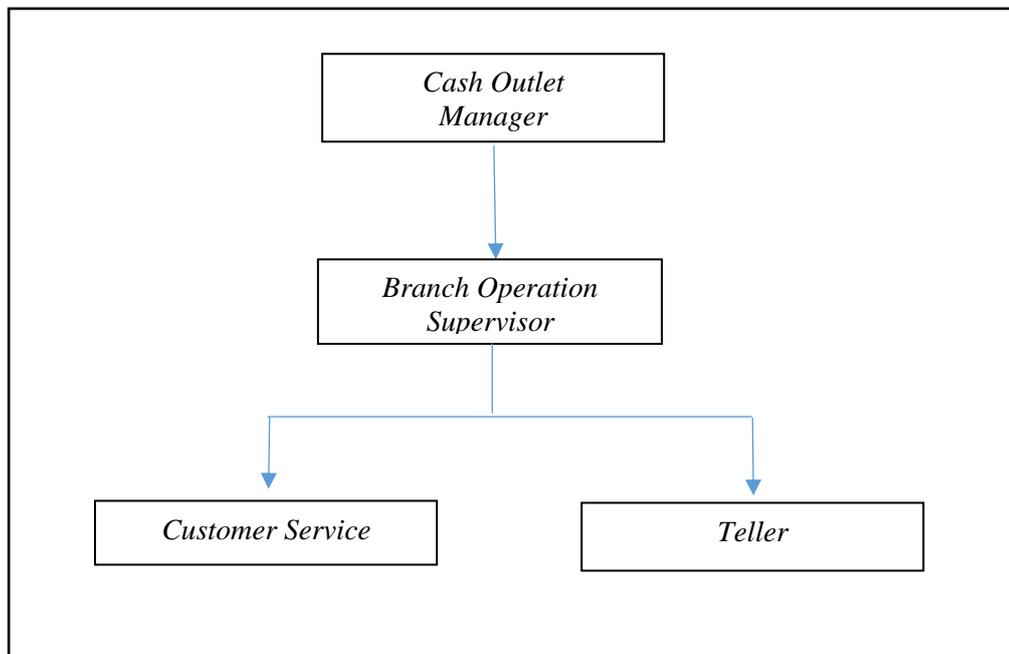
#### 2) Misi

- a. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.

- c. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- d. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

#### 3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII sebagai berikut.



Sumber : Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Gambar : 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

#### 3.1.5 Produk dan layanan jasa Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Adapun produk dan layanan jasa yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII sebagai berikut.

## 1. Produk Tabungan

### a. Tabungan BSM

Adalah produk simpanan yang berupa tabungan dengan menggunakan mata uang rupiah yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

### b. Tabungan Berencana

Adalah produk simpanan yang berupa tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian dalam pencapaian target dana yang telah ditetapkan dan tabungan yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

### c. Tabungan Simpatik

Adalah produk simpanan berupa tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah* yang dimana nasabah dengan menarik dananya setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang berlaku.

### d. Tabunganku

Adalah produk simpan berupa tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

### e. Tabungan Mabruur

Adalah tabungan guna menunjang dan mempermudah pelaksanaan ibadah haji dan umrah, dengan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

### f. Tabungan Mabruur Junior

Adalah Tabungan guna menunjang dan mempermudah pelaksanaan ibadah haji dan umrah anak dan menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

g. Tabungan Pensiun

Simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati, produk ini merupakan hasil kerja sama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia, berdasarkan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

2. Produk Giro

a. Giro BSM

Adalah produk penghimpunan dana atau sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*.

b. Giro Valas BSM

Adalah Produk penghimpunan dana dalam bentuk giro dengan menggunakan akad *wadiah yad dhamanah* dan menggunakan mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi.

3. Produk Deposito

a. Deposito BSM

Adalah Produk deposito dalam mata uang rupiah untuk investasi berjangka waktu tertentu yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

b. Deposito Valas

Adalah Produk deposito dalam mata uang dollar untuk investasi berjangka waktu tertentu yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

#### 4. Layanan Dan Jasa

1. *BSM Card*: merupakan alat yang berupa kartu guna mempermudah nasabah melakukan transaksi perbankan melalui mesin ATM atau pun mesin debit EDC (*Electronic Data Capture*).
2. *BSM SMS Banking*: Merupakan produk layanan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berbagai transaksi perbankan.
3. *BSM Mobile Banking*: Adalah layanan transaksi perbankan melalui *handphone* yang menggunakan koneksi jaringan data guna mempermudah nasabah dalam transaksi sehari hari.
4. *BSM Kliring*: Adalah penagihan *warkat* bank lain dimana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.
5. *BSM Inkaso*: Adalah penagihan *warkat* bank lain, dimana bank tertarik berada diwilayah *kliring* yang berbeda atau diluar negeri.
6. *BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)*: Adalah sistem transfer dana bentuk mata uang rupiah yang dilakukan secara online antar peserta per transaksi secara individual.

## 3.2 Data Khusus

### 3.2.1 Tabungan BSM

#### 1. Pengertian Tabungan BSM

Merupakan Produk tabungan dalam mata uang rupiah yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* bagi nasabah perorangan maupun non perorangan, yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam kas di buka di konter BSM atau melalui ATM.

#### 2. Persyaratan Tabungan BSM

Sebelum melakukan proses pembukaan rekening tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri, ada persyaratan dan dokumen yang harus dilengkapi, yaitu sebagai berikut.

- a. Persyaratan yang diperlukan dalam pembukaaan rekening tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII ada beberapa persyaratan yang diperlukan yaitu:
  - 1) Kartu identitas : KTP/SIM/Kartu pelajar
  - 2) Membawa uang setoran awal pembukaan rekening sesuai dengan tabungan, untuk Tabungan BSM setoran awal Rp100.000.
  - 3) Tanda tangan harus sesuai dengan kartu identitas, jika tidak sesuai dengan kartu identitas atau berbeda dengan yang ada di kartu identitas, *Customer Service* akan meminta nasabah mengulangi tanda tangan benar-benar mirip, untuk memastikan bahwa data tersebut benar-benar data diri nasabah tersebut.

- b. Dokumen yang diperlukan untuk pembukaan rekening :
- 1) Perorangan Warga Negara Indonesia : Kartu Identitas berupa KTP/SIM/Paspor dan NPWP wajib bagi calon nasabah Penghasilan Kena Pajak (PKP) atau yang penghasilannya di atas Rp5.000.000.
  - 2) Perorangan Warga Negara Asing :
    - a. Kartu Identitas berupa Paspor
    - b. Kartu Izin Menetap Sementara (KIMS)/ Kartu Izin Tinggal Terbatas (KITAS) / Kartu Izin Tinggal Tetap (KITAP)
  - 3) Perorangan yang belum dewasa dan tidak diwakili oleh orang tua.
    - a. Akte kelahiran anak atau Kartu Keluarga
    - b. KTP orang tua
    - c. Kartu pelajar
  - 4) Non perorangan yaitu seperti PT, Yayasan, Koperasi, CV dan lainnya yang dipersamakan dengan itu.
    - a. Menyediakan bukti diri/identitas diri pengurus berupa fotocopy KTP/KITAS/Paspor seluruh pengurus sesuai dengan anggaran dasar.
    - b. Wajib menyerahkan NPWP, Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
    - c. Menyediakan Akte pendirian/anggaran dasar dan akta perubahan terakhir.

- d. Surat penunjukan khusus sebagai kepala cabang atau kepala bagian keuangan atau bendahara dari perusahaan, badan instansi jika di perlukan.

### 3. Fitur dan Biaya

Berikut ini fitur dan biaya Tabungan BSM bagi perorangan maupun non perorangan adalah.

- a. Berdasarkan prinsip Syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*
- b. Bagi hasil yang kompetitif
- c. Online di seluruh *outlet* BSM
- d. Fasilitas Mandiri Syariah Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan debit kartu potongan harga merchant yang telah bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri
- e. Fasilitas e-Banking, yaitu Mandiri Syariah Mobile dan Net Banking
- f. Minimum setoran awal Rp100.000 (perorangan) dan Rp1.000.000 (non-perorangan)
- g. Minimum setoran berikutnya Rp10.000
- h. Saldo minimum Rp50.000
- i. Biaya tutup rekening Rp20.000  
Biaya administrasi Rp10.000
- j. Nisbah bagi hasil 85 persen (untuk BSM) dan 15 persen (untuk nasabah Tabungan BSM).

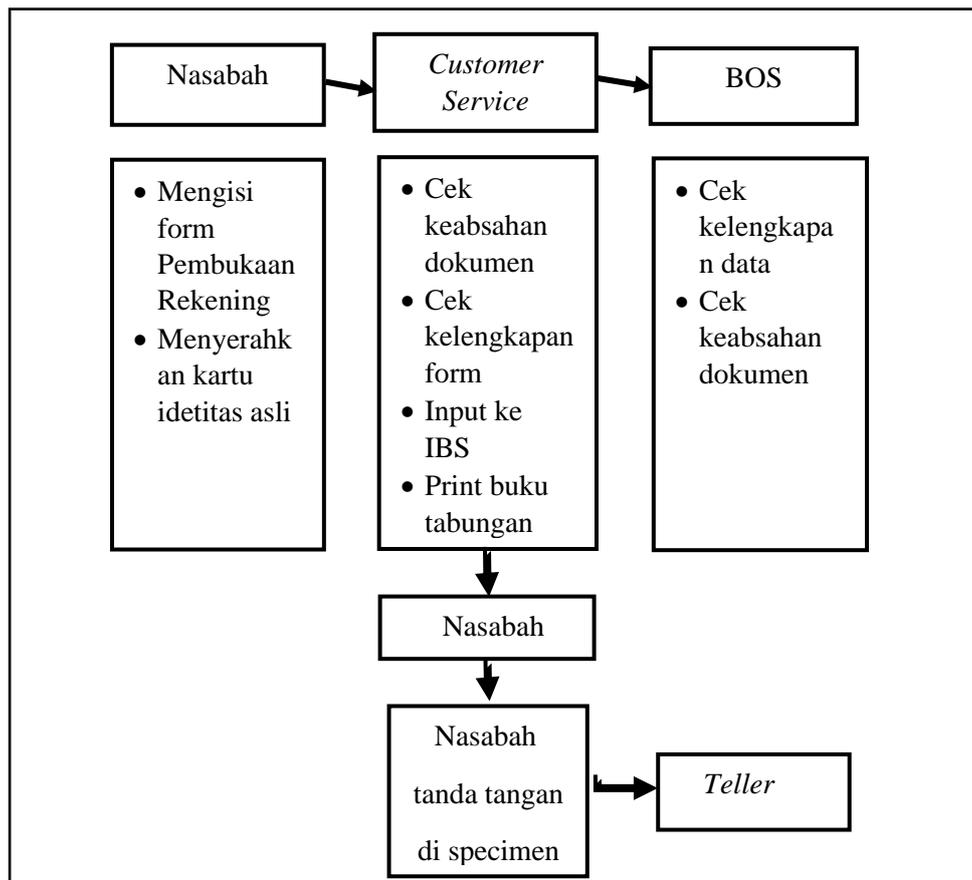
### 4. Manfaat

Berikut ini manfaat Tabungan BSM.

- a. Aman dan terjamin
- b. Kemudahan bertransaksi diseluruh *outlet* Bank Syariah Mandiri
- c. Kemudahan bertransaksi di manapun saja dengan menggunakan layanan e-banking
- d. Kemudahan dalam penyaluran zakat, infaq dan sedekah.

### 3.2.2 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

1. Skema atau alur proses pembukaan rekening tabungan pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.



Sumber : Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Gambar : 3.2 Alur Prosedur Pelayanan Pembukaan Rekening Tabungan BSM

Berikut merupakan penjelasan alur proses pembukaan rekening tabungan pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.

1. Nasabah baru yang ingin atau yang akan membuka tabungan baru harus datang ke kantor BSM KK Yogyakarta UII atau ke kantor cabang terdekat dengan membawa persyaratan atau dokumen yang telah ditentukan oleh BSM KK Yogyakarta UII untuk mengisi formulir pembukaan tabungan dan kelengkapannya.
2. Nasabah yang ingin atau yang akan membuka tabungan baru sebelum langsung ke bagian *Customer Service* terlebih dahulu mengambil nomor antrian untuk ke *Customer Service* dan tunggu sampai nomor antrian dipanggil. Jika nasabah yang datang pertama kali di BSM tersebut, tanyalah kepada satpam atau petugas BSM lainnya tentang maksud kedatangan nasabah, yaitu ingin membuka rekening tabungan. Kemudian petugas BSM akan mengantarkan anda ke bagian *Customer Service*.
3. Kemudian *Customer Service* akan memberikan penjelasan mengenai produk tabungan yang ada pada BSM KK Yogyakarta UII dan *Customer Service* akan memberikan solusi terhadap tabungan yang dibutuhkan oleh nasabah.
4. Nasabah akan diminta oleh *Customer Service* untuk mengisi formulir pembukaan tabungan yang akan dibantu oleh petugas *Customer Service*, Kemudian nasabah akan diminta oleh *Customer Service* untuk menyerahkan kartu identitas diri.
5. Setelah nasabah mengisi formulir, *Customer Service* akan mengecek keabsahan dokumen yang diisi oleh nasabah dan memastikan apakah formulir

yang diisi oleh nasabah sudah lengkap atau sudah sesuai dengan yang tertera pada kartu identitas diri.

6. Setelah itu *Customer Service* menginput data nasabah kedalam IBS yaitu aplikasi yang dipakai untuk menyimpan data nasabah pada komputer.
7. Kemudian nasabah akan diminta oleh petugas *Customer Service* untuk menandatangani buku tabungan dan kartu ATM diatas *specimen* yang kemudian dilapisi *spectoline* dan petugas *Customer Service* meminta nasabah untuk mengaktifkan kartu ATM atau pembuatan PIN kartu ATM ke bagian *Teller* serta melakukan pembayaran administrasi atau penyetoran awal pembukaan tabungan dibagian *Teller*.
8. Nasabah akan diminta oleh petugas *Teller* untuk mengisi slip penyetoran awal dan melakukan pembuatan PIN ATM dengan angka maksimal enam digit, dan melakukan transaksi serta mencetak buku. dan transaksi pembukaan pembukaan tabungan BSM telah selesai.
9. *Customer Service* menyerahkan data nasabah kepada BOS untuk dicek kelengkapan data dan keabsahan dokumen nasabah.

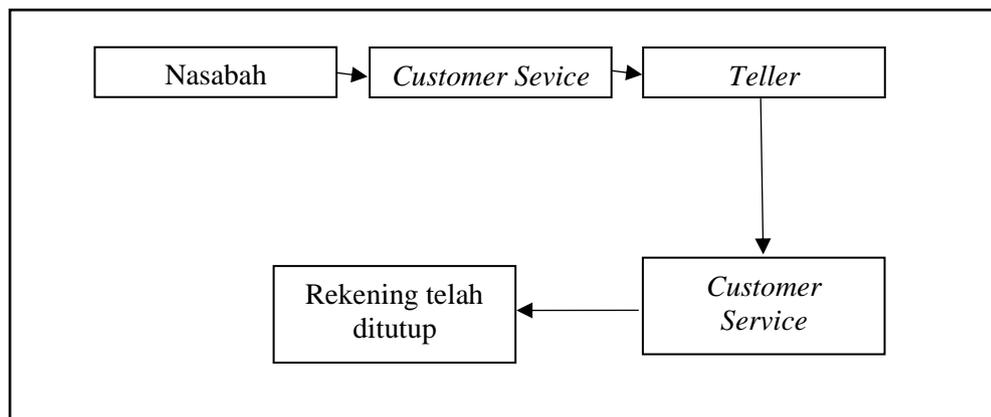
### 3.2.3 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri

KK Yogyakarta UII

Bank dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya baik melayani nasabah maupun hubungan antar pegawainya haruslah bersikap profesional dan menjaga baik integrasi bank. Terutama pegawai bank yang berada di *frontliner* bank, seperti *Customer Service*, *Teller*, maupun *Security* bank. Terlepas dari tugas masing-masing bagian, semua pegawai bank wajib hukumnya memberikan

pelayanan *Service Excellent* kepada semua nasabah yang datang ke bank, termasuk ketika ada nasabah yang ingin menutup rekening tabungan di bank tersebut, pegawai bank tetap harus memberikan pelayanan yang baik dan bagus sampai rekening nasabah tersebut benar-benar ditutup. Tentunya ada prosedur-prosedur yang diberikan pegawai bank kepada nasabah yang ingin menutup rekening

Prosedur penutupan rekening tabungan BSM di Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.



Sumber : Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII 2019

Gambar : 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Berikut merupakan penjelasan alur proses penutupan rekening tabungan BSM.

1. Nasabah mendatangi Bank Syariah Mandiri, lalu menemui *Security* menyampaikan keinginan untuk menutup rekening tabungan, lalu setelah itu *Security* memberikan nomor antrian dipanggil, nasabah menuju *Customer Service* untuk keperluan penutupan rekening.
2. Kemudian *Customer Service* berdiri menyampaikan salam, mempersilahkan nasabah duduk, memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan. Ketika

nasabah mengutarakan keinginan untuk menutup rekening tabungan, *Customer Service* harus menanyakan alasan kenapa ingin menutup rekening dan juga seorang *Customer Service* harus bisa meretensi atau mencoba memberikan nasabah solusi agar tidak jadi menutup rekening, seperti meminta maaf atas kekurangan bank atau menawarkan produk BSM lainnya. Jika nasabah tetap berkeinginan untuk menutup rekening, *Customer Service* harus melayani nasabah dengan baik. Selanjutnya *Customer Service* menyiapkan formulir permohonan penutupan rekening tabungan dan menyerahkan kepada nasabah. Nasabah menerima dan mengisi formulir penutupan rekening tabungan, setelah semua diisi nasabah menyerahkan formulir penutupan, buku tabungan, kartu ATM serta identitas asli nasabah untuk dicocokkan dan diperiksa oleh *Customer Service*. *Customer Service* menerima dan memeriksa, jika semua sudah benar dan lengkap, *Customer Service* memberikan catatan kecil pada formulir penutupan rekening tabungan berupa saldo tabungan terakhir dan biaya penutupan rekening tersebut. Biaya penutupan rekening Tabungan BSM Rp20.000. Selanjutnya *Customer Service* membubuhkan pada formulir penutupan rekening sebagai tanda bukti sudah diperiksa oleh *Customer Service* dan meminta nasabah untuk mengisi slip penarikan atau aplikasi transfer. *Customer Service* membubuhkan stempel “REKENING DITUTUP” pada halaman kedua *cover* muka buku tabungan, lalu *Customer Service* mengunting bagian tanda tangan nasabah pada buku tabungan, identitas diri asli, dan formulir penutupan rekening kepada nasabah untuk melakukan penarikan sisa saldo tabungan di *Teller*.

3. Nasabah menerima dokumen dan mengisi slip pembayaran atau formulir aplikasi transfer (sesuai dengan sisa saldo setelah dikurangi biaya penutupan rekening) untuk diberikan ke *Teller*. Langkah selanjutnya *Teller* menerima slip dan buku tabungan, guntingan tanda tangan nasabah, identitas diri nasabah dan formulir penutupan rekening diri nasabah, lalu *Teller* wajib mengecek cara penarikan sisa saldo yang diinginkan nasabah, apakah secara tunai atau melalui aplikasi transfer ke bank lain, setelah itu *Teller* menyerahkan uang jika secara tunai, buku tabungan, identitas asli nasabah dan *copy* aplikasi transfer kepada nasabah.
4. Selanjutnya *Teller* menyerahkan formulir dan guntingan tanda tangan nasabah ke *Customer Service*. Setelah itu *Customer Service* wajib memastikan bahwa saldo nasabah telah tersisa sebesar biaya penutupan rekening, jika sudah benar *Customer Service* melakukan penutupan rekening tabungan di *Core Banking System* (CBS).
5. Proses penutupan rekening Tabungan selesai.

Dalam dunia perbankan, bank tidak hanya menyediakan produk-produk unggulan kepada masyarakat untuk memakmurkan itu sendiri, tetapi dalam operasionalnya bank juga memberikan layanan jasa kepada masyarakat. Pada Bank Mandiri Syariah KK Yogyakarta UII terdapat beberapa layanan jasa, salah satunya layanan jasa penutupan rekening pasti karena ada sebabnya. Berikut adalah alasan atau faktor yang melandasi nasabah menutup rekening tabungan pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.

- a. Rekening tidak digunakan lagi.

- b. Ingin pindah Bank dikarenakan beberapa alasan pribadi.
- c. Meninggal dunia