

PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN

BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI (KK) YOGYAKARTA UII

Laporan Magang



Disusun oleh:

M. IOBAL

15213028

Program Studi Perbankan Dan Keuangan

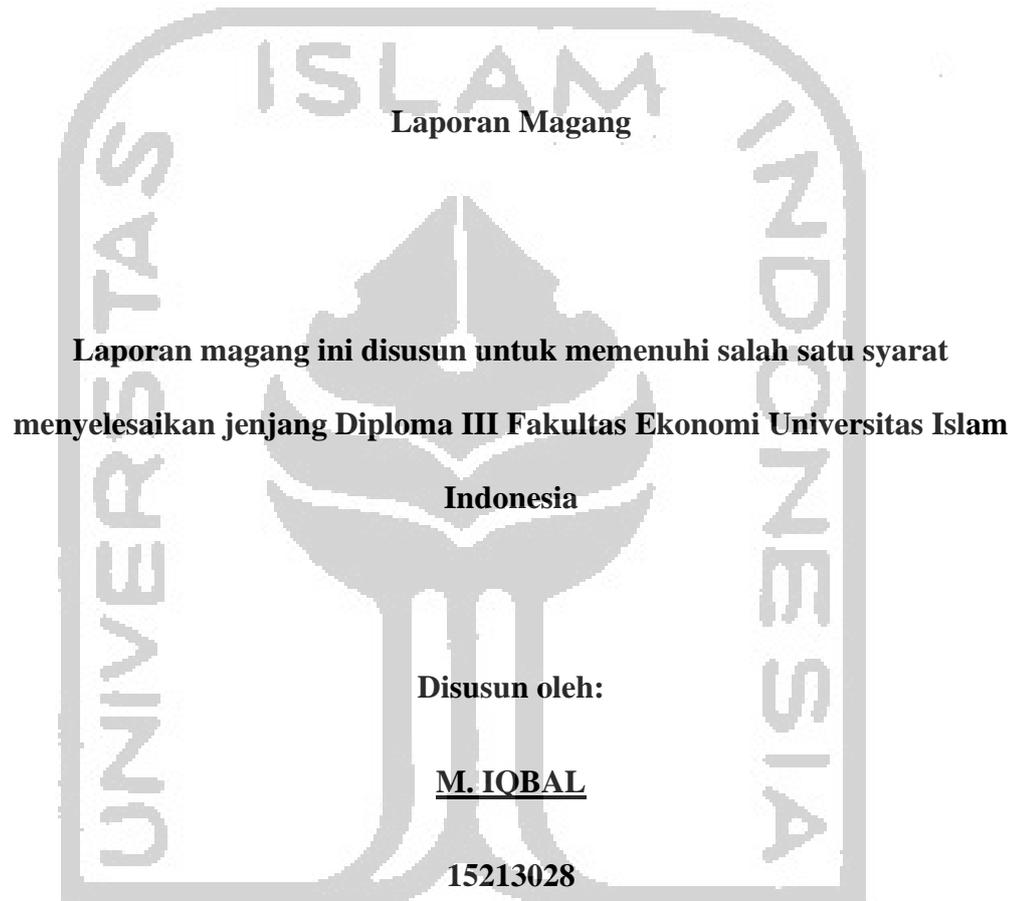
Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN

BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI (KK) YOGYAKARTA UII



Program Studi Perbankan Dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN

BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI (KK) YOGYAKARTA UH



Disusun oleh:

Nama : M. IQBAL

No. Mahasiswa : 15213028

Jurusan : Perbankan Dan Keuangan

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal: 13 September 2019



Dosen pembimbing

(Annisa Rahima SE, M.Ec.Dev)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

"Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima sanksi/hukuman apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku".

Yogyakarta, 17 September 2019



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat sehat, berupa rahmat dan hidayahnya, sehingga penulisan dapat menyelesaikan laporan magang ini yang berjudul **"PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN BSM PADA BANK SYARIAH MANDIRI KK YOGYAKARTA UII"**.

Dengan sudah menyelesaikan laporan magang ini tentunya tidak lepas dari banyak dukungan banyak pihak yang membantu baik dalam hal moral maupun materi. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak antara lain.

1. Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmat-Nya yang sangat melimpah.
2. Orang tua dan beserta keluarga yang sudah memberikan dukungan dan semangat.
3. Ibu Diana Wijayanti, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Perbankan dan Keuangan Program Diploma III Fakultas Ekonomi UII.
4. Ibu Rizqi Adhyka Kusumawati SE, M.B.A. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam kegiatan akademik selama kegiatan belajar mengajar.
5. Ibu Annisa Rahima SE, M.Ec.Dev yang selalu meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan arahan dalam penyelesaian laporan magang ini.

6. Staff Pengajar dan Staff Administrasi Program Diploma III Fakultas

Ekonomi UII yang sudah melancarkan kegiatan magang.

7. Pihak BSM KK-Yogyakarta UII yang telah mengizinkan dan banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan magang ini.

8. Teman-teman seperjuangan bersama dan selalu memotivasi dan memberikan semangat.

9. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan sehingga dapat terselesaikan magang ini.

Yogyakarta, 17 September 2019

Penulis.

Muqbal

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ مُحَمَّدٌ رَسُوْلُهُ

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran Magang	1
1.2 Tujuan Magang.....	3
1.3 Target Magang	4
1.4 Bidang Magang	4
1.5 Lokasi Magang	4
1.6 Jadwal Magang.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengertian Lembaga Keuangan.....	7
2.2 Bank.....	7
2.2.2 Pengertian Bank Syariah.....	8
2.2.3 Jenis-Jenis Bank.....	9
2.2.3 Produk Bank Syariah.....	11
2.3 Pengertian Prosedur.....	13
2.4 Pengertian Transaksi Pelayanan.....	13
2.5.1 Penutupan Rekening	16

BAB III ANALISIS DESKRIPTIF	20
3.1 Data Umum	20
3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri	20
3.1.2 Profil BSM (KK) Yogyakarta UII	21
3.1.3 Visi Dan Misi	21
3.1.4 Struktur Organisasi	22
3.1.5 Produk dan layanan jasa Bank Syariah Mandiri KK Yogayakarta UII	22
3.2 Data Khusus	26
3.2.1 Tabungan BSM	26
3.2.2 Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII	29
3.2.3 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII	31
BAB IV PENUTUP	35
4.1 Kesimpulan	35
4.2 Saran	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN-LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Magang.....	5
Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Konvensional.....	9
Tabel 2.2 Dokumen Untuk Penutupan Rekening.....	17



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri.....	22
Gambar 3.2 Alur Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan BSM.....	29
Gambar 3.3 Alur Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BSM.....	32



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Lembaga keuangan mempunyai fungsi dan peran penting bagi kegiatan sistem ekonomi suatu negara. Pengertian lembaga keuangan menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 Tentang Pokok-pokok Perbankan adalah semua badan yang melakukan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan menarik uang dari masyarakat dan menyalurkan uang tersebut kembali ke masyarakat. Fungsi dari lembaga keuangan adalah melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan uang dan instrumen kredit serta menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman. Lembaga keuangan terdiri dari 2 (dua) bentuk yaitu, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Di Indonesia terdapat dua jenis bank yaitu bank konvensional dan bank syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 1 Ayat 7 Tentang Perbankan Syariah,

“Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS)”.

Bank Syariah memiliki beberapa kegiatan operasional yang dilakukan, pertama, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan, selanjutnya memberikan pelayanan jasa-jasa lainnya. Terkait fungsi bank syariah dalam memberikan pelayanan jasa bank kepada masyarakat, salah satu kegiatan pelayanan adalah pelayanan kepada nasabah yang berkeinginan untuk pembukaan rekening dan penutupan rekening. Ada berbagai cara untuk pembukaan rekening dan penutupan rekening yang dimiliki kantor bank yang dimana nasabah harus melewati beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh bank itu sendiri. Terkait kegiatan pelayanan pembukaan rekening dan penutupan rekening, adapun unit yang terlibat dalam pelaksanaannya, yaitu unit *Customer Service* dan unit *Teller*, tentunya petugas bank tetap memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yang ingin membuka rekening dan penutupan rekening dengan bank tersebut.

Salah satu bank syariah milik pemerintah adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) merupakan salah satu bank syariah milik Indonesia yang beroperasi secara penuh berdasarkan prinsip syariah. Semua produk yang ada di Bank Syariah Mandiri di operasikan secara syariah. Salah satu produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri adalah Tabungan BSM, Tabungan Cendekia, Tabungan Berencana, Tabungan Maburr, Tabungan Simpatik. Tabungan BSM adalah produk simpanan yang berupa tabungan dengan menggunakan akad *mudharabah*

mutlaqah. Tabungan Investasi Cindekia merupakan tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah* dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi. Tabungan Berencana merupakan tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian target dana yang telah ditetapkan, berdasarkan prinsip syariah dengan *mudharabah mutlaqah*. Tabungan Maburr adalah tabungan berjangka dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah mutlaqah*. Tabungan Simpatik merupakan tabungan yang berdasarkan prinsip *wadiah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap hari berdasarkan syarat-syarat yang disepakati. Terkait kegiatan pelayanan pembukaan rekening dan penutupan rekening nasabah harus melewati beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh bank itu sendiri.

Untuk itu tugas akhir ini penulis mengangkat judul **“PROSEDUR PEMBUKAAN DAN PENUTUPAN REKENING TABUNGAN BSM PADA BANK MANDIRI SYARIAH KANTOR KAS YOGYAKARTA UII.**

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dilaksanakannya magang ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui prosedur pembukaan rekening tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.
2. Untuk mengetahui prosedur penutupan rekening tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.

1.3 Target Magang

Adapun target Magang yang ingin dicapai dalam kegiatan magang di PT. Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII adalah sebagai berikut.

1. Dapat menjelaskan tabungan BSM Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.
2. Dapat menjelaskan prosedur pembukaan rekening tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.
3. Dapat menjelaskan prosedur penutupan rekening tabungan BSM pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII.

1.4 Bidang Magang

Berdasarkan judul dari tugas akhir “Prosedur Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII” maka bidang magang yang sesuai adalah pada unit *Customer Service*, hal ini merupakan tugas dan wewenang dari seorang petugas *Customer Service* adalah salah satunya bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan edukasi terhadap penggunaan layanan produk kepada masyarakat ataupun nasabah, serta menjelaskan benefit dan fitur dari produk perusahaan yang salah satunya berkaitan dengan prosedur pembukaan dan penutupan rekening.

1.5 Lokasi Magang

Magang dilaksanakan pada PT. Bank Syariah Mandiri (KK) Yogyakarta UII

Alamat : Krawitan, Umbulmartani, Ngemplak, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewah Yogyakarta

Telp : (0274) 898412

Email : www.syariahmandiri.co.id

1.6 Jadwal Magang

Berikut ini adalah jadwal waktu pelaksanaan magang yang dilakukan mulai dari tanggal 08 April 2019 sampai dengan 13 Mei 2019.

Tabel 1.1 Jadwal pelaksanaan magang

No	Kegiatan	Bulan				
		April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Persiapan Magang					
2	Pelaksanaan Magang					
3	Penyusunan Laporan Magang					
4	Bimbingan Penyusunan Laporan					

1.7 Sistematika Penulisan

BAB 1 Pendahuluan

Pada bab ini menerangkan tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menguraikan berbagai teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah dan berisi tentang pengertian lembaga keuangan, pengertian

perbankan, jenis-jenis bank, produk dan jasa perbankan, pengertian prosedur pembukaan rekening tabungan dan penutupan rekening tabungan.

BAB III Analisis Deskriptif

3.1 Data Umum

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum tentang sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri, profil perusahaan, visi dan misi, serta struktur organisasi Bank Syariah Mandiri.

3.2 Data khusus

Pada bab ini berisi data khusus tentang tabungan BSM beserta prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan BSM yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri (KK).

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan akhir dari pengamatan dan penjabaran sebelumnya dan keluaran yang dihasilkan adalah rekomendasi/saran kebijakan terhadap masalah yang terdapat di perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Lembaga Keuangan

Pengertian lembaga keuangan menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan No.792 Tahun 1990, lembaga keuangan adalah semua badan keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat terutama guna membiayai investasi perusahaan. Kegiatan lembaga keuangan diutamakan untuk pembiayaan investasi perusahaan namun tidak memungkinkan untuk membiayai lembaga keuangan. Usaha yang dilakukan oleh lembaga keuangan bisa diperuntukkan bagi investasi perusahaan, kegiatan konsumsi, dan distribusi barang dan jasa.

Fungsi dari lembaga keuangan adalah melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan uang dan instrumen kredit, menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk pinjaman, berfungsi untuk memberikan pengetahuan dan informasi, memberikan jaminan dan menciptakan dan memberikan likuiditas. Masyarakat saat ini sudah mengenal lembaga keuangan dalam dua (2) bentuk yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank.

2.2 Bank

Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan maupun transaksi lainnya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang

dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya adalah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan secara konvensional dan/atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Menurut Martono (2002:94) bank syariah atau bank bagi hasil adalah bank menjalankan aktifitas perbankannya dengan prinsip-prinsip syariah Islam dan menggunakan akad didalam pelaksanaan aktifitasnya. Sesuai dengan perintah dan larangan syariah, maka praktik-praktik bisnis yang mengandung unsur riba di jauhi, dan yang digunakan adalah praktik-praktik bisnis yang dilakukan zaman Rasulullah SAW. Perbedaan pokok antara bank syariah dengan bank konvensional adalah bank syariah mengharamkan bunga atau riba. Riba tidak diperbolehkan sedangkan jual beli (*al-ba'i*) dihalalkan. Secara tidak langsung membayar dan menerima bunga dari uang yang di pinjam atau dipinjamkan adalah tidak diperbolehkan. Dalam pelaksanaan kegiatan perbankan, baik dalam kegiatan penghimpun dana dari masyarakat maupun dalam penyaluran dana kepada masyarakat, bank syariah tidak memperhitungkan bunga tapi berdasarkan prinsip jual beli dan bagi hasil.

Tabel 2.1 Beberapa Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Bank Syariah	Bank Konvensional
1. Bank syariah memperhatikan produk yang halal dan menguntungkan dalam hal investasi.	1. Dalam investasi hanya melihat proyek yang dibiayai untung atau tidak, tidak melihat haram atau halalnya objek.
2. Salah satu pendapatan yang diterima bank melalui hasil bagi hasil yang didapatkan.	2. Salah satu pendapatan yang diterima bank melalui bunga yang diberikan dari nasabah pengguna.
3. Kesepakatan antara nasabah dan bank atas penggunaan produk bank syariah berupa akad yang sesuai dengan prinsip syariah.	3. Perjanjian atau kesepakatan memakai (deal) memakai hukum pasif.
4. Orientasi pembiayaan tidak hanya untuk keuntungan akan tetapi juga <i>falah oriented</i> , yaitu berorientasi pada kesejahteraan masyarakat	4. Orientasi pembiayaan untuk memperoleh keuntungan dana yang di pinjamkan.
5. Bank dan nasabah merupakan hubungan kerja sama.	5. Nasabah dan bank merupakan antara peminjam dan pemberi pinjaman
6. Di bank Syariah yang menjadi pengawas atas operasional kegiatan bank adalah Dewan Pengawas Syariah, BI, Komisaris dan Bapepam	6. Adapun yang mengawasi kegiatan operasional bank konvensional adalah BI, Bapepam dan komisaris
7. Jika terjadi sengketa antara nasabah dan bank, Musyawarah adalah jalan untuk menyelesaikan melalui peradilan agama .	7. Jika terjadi sengketa atau permasalahan antara nasabah dan bank di selesaikan melalui peradilan negeri setempat.

Sumber : Ismail (2011)

2.2.2 Jenis-Jenis Bank

Menurut Ismail (2010:13-16) Bank yang berada di Indonesia dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Bank Sentral

Bank Sentral (BI) adalah bank yang didirikan berdasarkan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1968 yang memiliki tugas untuk mengatur peredaran uang, mengatur pengarahannya, mengatur perbankan dan lain sebagainya.

2. Bank Umum

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang dimaksud bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan Bank Umum secara garis besar dapat dibagi menjadi tiga (3) fungsi utama, yaitu :

- a) Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan berupa giro, tabungan, deposito berjangka, sertifikat deposito, tabungan atau bentuk lainnya yang di persamakan dengan itu.
- b) Menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit atau pembiayaan serta bentuk penempatan lainnya.
- c) Pelayanan jasa dan lalu lintas pembayaran untuk masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan dalam bertransaksi.

3. Bank Perkreditan Rakyat

Bank perkreditan rakyat adalah bank penunjang yang memiliki keterbatasan wilayah operasional dan dana yang dimiliki dengan layanan yang terbatas pula.

a) Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat adalah lembaga keuangan bank yang menerima

simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR.

b) Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS)

Menurut Otoritas Jasa Keuangan Bank Perkreditan Rakyat Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2.2.3 Produk Bank Syariah

Produk adalah salah satu instrumen pokok yang sangat penting dalam suatu lembaga keuangan dan juga untuk menunjang perkembangan lembaga keuangan itu sendiri. Menurut Ascarya (2007:12) terdapat beberapa pendanaan dalam bank syariah sebagai berikut.

1. Tabungan *Wadi'ah*

Adalah produk simpanan berupa tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* yaitu titipan murni yang dimana bank harus menjaga dan mengembalikan dana yang tersimpan setiap saat pemilik ingin menarik atau mengambil dananya, Disini bank bertanggung jawab atas dana yang dititipkan nasabah dan mengembalikan kapan saja kepada nasabah.

2. Tabungan *Mudharabah*

Adalah tabungan yang menggunakan akad *mudharabah* (bagi hasil), ketika nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul mal*) menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha (*mudharib*) untuk diusahakan. Keuntungan dibagi sesuai kesepakatan dan kerugian ditanggung oleh pemilik dana.

3. Giro *Wadi'ah*

Adalah produk simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, bank memberikan fasilitas penarikan dana giro melalui cek, bilyet giro, kartu ATM, ataupun dengan sarana perintah pembayaran lainnya. Bank dapat dapat mengelola dana nasabah yang tersimpan di bank dengan tujuan mencari keuntungan dalam kegiatan yang berjangka/untuk memenuhi kebutuhan likuiditas bank. Jika terjadi keuntungan menjadi menjadi milik bank, apabila terjadi kerugian menjadi tanggung jawab pihak bank atas penggunaan dana tersebut.

4. Giro *mudharabah*

Giro *mudharabah* adalah giro yang menggunakan akad *mudharabah*. pada giro ini bank memiliki hak untuk mengelola dana yang tersimpan, sejauh ini tidak bertentangan dengan syariat islam, termasuk melakukan akad *mudharabah* dengan pihak yang lain, bank akan membagikan kepada pemilik atas pengembangan dana tersebut sesuai nisbah diawal akad.

5. Deposito/Investasi (Tidak Terkait)

Adalah produk simpanan berupa deposito yang menggunakan akad *mudharabah al-mutlaqah*. Bank sebagai *mudharib* memiliki hak bebas untuk mengelola investasinya. Apabila bank menghasilkan keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan diawal, dan apabila bank mengalami kerugian bukan karena kelalaian bank, kerugian ditanggung oleh nasabah deposan sebagai *shahibul maal*.

6. Deposito/Investasi Khusus (Terkait)

Adalah produk simpanan berupa deposito dengan menggunakan akad *mudharabah al-muqayyadah*. Pada produk ini nasabah memberikan batasan atau persyaratan kepada bank yang berkaitan dengan tempat, cara dan objek investasinya. Investasi khusus ini sering disebut juga sebagai investasi terkait dan rekening investasi terkait ini biasanya ditujukan kepada para nasabah/investor besar atau institusi.

2.3 Pengertian Prosedur

Menurut Nuraida (2008:35) prosedur adalah urutan langkah-langkah (atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan), dimana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Dari pengertian prosedur dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pasti akan tercantum cara bagaimana setiap tugas dilakukan, berhubungan dengan apa, bilamana tugas tersebut dilakukan dan oleh siapa saja tugas harus diselesaikan. Hal ini tentu sangat wajar dilakukan karena sebuah prosedur yang dibuat memiliki tujuan untuk mempermudah kita dalam melaksanakan suatu kegiatan.

2.4 Pengertian Transaksi Pelayanan

Menurut Wiyono (2005:12) Transaksi merupakan kegiatan ekonomi yang melibatkan dua pihak atau lebih yang dalam kegiatannya adanya pertukaran, biasanya berupa usaha pinjam meminjam dengan syarat suka sama suka maupun berdasarkan ketetapan hukum atau syariat yang berlaku. Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki arti ‘usaha melayani

kebutuhan orang lain''. Pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang di tawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75).

2.5 Pembukaan Rekening

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:141) rekening adalah semua catatan transaksi keuangan baik keluar maupun masuknya aktivitas keuangan pemilik rekening, jenis-jenis rekening yang ada di bank antara lain tabungan, giro, atau deposito dan lain-lainnya. Salah satu tugas utama seorang *costumer servise* (CS) adalah melayani pembukaan rekening yang diajukan oleh nasabah. Setiap nasabah yang ingin membuka rekening di bank harus dijelaskan secara jelas mengenai informasi syarat dan ketentuan rekening yang akan di buka, sebagai syarat keterbukaan informasi dan produk. Penjelasan tersebut dapat dibantu dengan memberikan brosur kepada nasabah. Setelah dijelaskan, *costumer servise* (CS) akan memberikan formulir pembukaan rekening. Formulir pembukaan rekening itu sendiri adalah formulir yang diisi dan ditandatangani nasabah yang dimana bertujuan untuk pembukaan rekening. Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:141) Pada umumnya persyaratan pembukaan rekening adalah sebagai berikut.

- a) Kartu Tanda Penduduk (KTP) / Surat Izin Mengemudi (SIM) / Kartu Pelajar / bukti identitas lainnya
- b) Nasabah membawa uang setoran awal sesuai aturan yang di tetapkan oleh bank
- c) Nasabah membayar biaya yang telah ditentukan pihak bank

d) Tanda tangan nasabah harus sesuai dengan kartu identitas

Setiap permohonan pembukaan rekening baru harus menggunakan materai secukupnya pada salah satu formulir yang akan digunakan. Contoh untuk pembukaan Deposito di Bilyet Deposito. Dokumen yang akan digunakan sebagai persyaratan pembukaan rekening harus dicocokkan dengan yang asli dan di paraf oleh *Costumer Service* yang mencocokkan. Keberadaan KITAS/KITAP sebagai bukti pendukung identitas digunakan untuk penetapan status kependudukan nasabah. Atas penunjukan KITAS/KITAP bagi warga Negara asing pada saat pembukaan rekening, maka nasabah dapat dicatat sebagai nasabah dengan status kependudukannya adalah WNA-penduduk.

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (2014:145) Proses pembukaan rekening (Tabungan/Giro/Deposito) yang diberlakukan oleh petugas *costumer service* pada umumnya mengikuti proses dengan urutan sebagai berikut.

1. Memastikan kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas berdasarkan yang diterima dari nasabah
2. Meminta nasabah mengisi form pembukaan rekening berdasarkan identitas dan melakukan Tanya jawab dengan nasabah
3. Meminta nasabah memverifikasi hasil pengisian form dan membubuhkan tanda tangan
4. Minta persetujuan pejabat berwenang pada form yang sudah ditandatangani
5. Input data pada sistem aplikasi penunjang
6. File form pembukaan rekening beserta dokumen utama dan dokumen pendukung

7. Meminta nasabah melakukan setoran/setoran awal untuk mengisi rekening.

2.5.1 Penutupan Rekening

Penutupan rekening harus dilakukan di kantor cabang bank tempat membuka rekening. Untuk setiap penutupan rekening, *Costumer Service* harus mencabut fasilitas-fasilitas yang berhubungan dengan rekening tersebut. Sebelum penutupan rekening dilakukan, harus dipastikan terlebih dahulu bahwa yang melakukan penutupan rekening adalah pemilik rekening yang bersangkutan. Setiap penutupan rekening dapat dikenakan biaya penutupan rekening. Umumnya deposito yang dicairkan sebelum jatuh tempo dikenakan denda berupa bunga berjalan tidak dibayar atau penalty tertentu.

Penutupan rekening khusus dapat disebabkan karena hal-hal berikut ini.

1. Pemilik rekening meninggal dunia
2. Pemilik rekening karena satu dan lain hal menjadi tidak cakap melakukan perbuatan-perbuatan hukum
3. Pemilik rekening terkena sanksi dari Bank Indonesia (masuk dalam Daftar Hitam Nasional (DHN)) (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:148).

Dokumen yang dibutuhkan untuk melakukan penutupan rekening sesuai dengan jenis rekening yang akan ditutup dapat dilihat pada table berikut ini.

Tabel 2.2 Dokumen untuk penutupan rekening

Jenis rekening	Dokumen yang diperlukan
Tabungan	1. Kartu identitas 2. Buku tabungan 3. Kartu tabungan/ATM
Deposito	1. Kartu identitas 2. Bilyet deposito berjangka yang asli
Giro	a. Kartu identitas b. Kartu ATM (jika diberikan fasilitas ATM) c. Warkat yang belum tercapai

Sumber : (Ikatan Bankir Indonesia,2014:150)

Berikut ini syarat-syarat transaksi untuk penutupan rekening.

- a. Pengambilan bukti kepemilikan rekening
- b. Pencocokan nama, alamat, nomor identitas, dan tanda tangan
- c. Persetujuan pejabat yang berwenang
- d. Penyetoran untuk rekening bersaldo debit

Tambahan syarat transaksi untuk rekening

- a. Pengisian formulir permohonan penutupan rekening
- b. Pelaksanaan prosedur pemeriksaan status rekening pada sistem aplikasi pendukung

Tambahan syarat transaksi untuk deposito berjangka:

- a. Pemeriksaan keabsahan bilyet deposito
- b. Penandatanganan halaman belakang bilyet deposito

Dokumen kepemilikan rekening seperti kartu tabungan/ATM, Buku Tabungan, Warkat yang dikembalikan oleh nasabah sehubungan dengan penutupan rekening harus dirusak pada bagian *chip/magnetic* pada saat penutupan dan dimusnakan pada akhir bulan dengan dibuatkan berita acara.

Proses penutupan rekening yang dilakukan oleh petugas *Customer Service* pada umumnya mengikuti tahapan proses sebagai berikut:

- a. Verifikasi nasabah dan pastikan kelengkapan dokumen yang diserahkan serta keabsahan kartu identitas
- b. Isi *form* penutupan rekening sesuai dengan kartu identitas
- c. Minta nasabah memverifikasikan data penutupan rekening dan membutuhkan tanda tangan pada *form* penutupan rekening
- d. Pastikan tanda tangan nasabah sama dengan bukti kepemilikan rekening, kartu identitas dan *form* penutupan
- e. Minta persetujuan pejabat untuk penutupan rekening
- f. Lakukan penutupan rekening pada sistem aplikasi penunjang
- g. Bubuhkan tanda tangan/parah *form* penutupan rekening
- h. Gunting bukti kepemilikan (buku tabungan/ATM)
- i. Proses pencairan dana hasil penutupan rekening
- j. Serahkan bukti kepemilikan kepada nasabah
- k. File dokumen penutupan rekening

Rekening nasabah yang meninggal dunia dapat ditutup oleh ahli waris nasabah yang bersangkutan apabila ahli waris tersebut dapat membuktikan dirinya sebagai ahli waris yang sah dengan melengkapi dokumen yang dipersyaratkan. Ahli waris adalah orang yang ditetapkan atau ditunjuk sebagai ahli waris atas segala hal yang berhubungan dengan pewaris yang telah meninggal dunia, yang terdiri dari:

- a. Istri atau suami dan atau anak-anak yang masih hidup, atau

- b. Orang lain yang masih hidup dan harus dibuktikan dengan dokumen pendukung berupa Surat Wasiat yang dibuat dan ditandatangani oleh pewaris semasa hidupnya dan dicatatkan pada notaris.

Berikut kelengkapan dokumen untuk penyerahan harta peninggalan pewaris kepada ahli waris :

- a. Dokumen keahliwarisan
- b. Dokumen pendukung
- c. Asli tanda bukti penyimpanan/penitipan/tanda terima agunan atas harta peninggalan
- d. Asli surat kuasa (jika penerima harta peninggalan dikuasakan)

(Ikatan Bankir Indonesia, 2014:152)



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 di dominasi 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

3.1.3 Visi Dan Misi

1) Visi

“Bank Syariah Terdepan dan Modern”

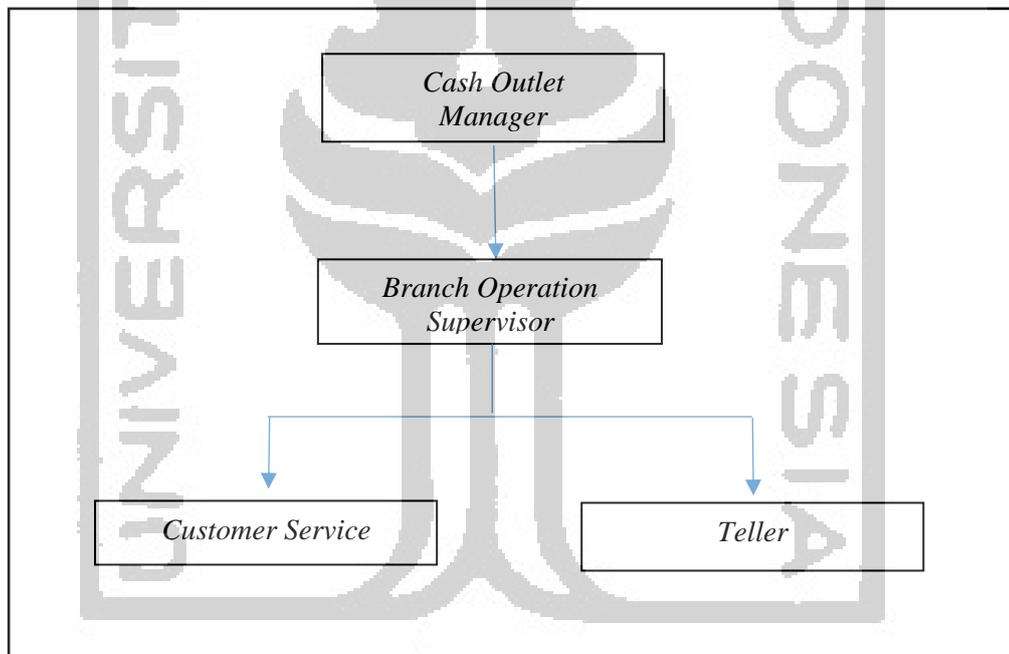
2) Misi

- 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 simpanan 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 *wadi'ah 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 di wilayah *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 pembukaan 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).

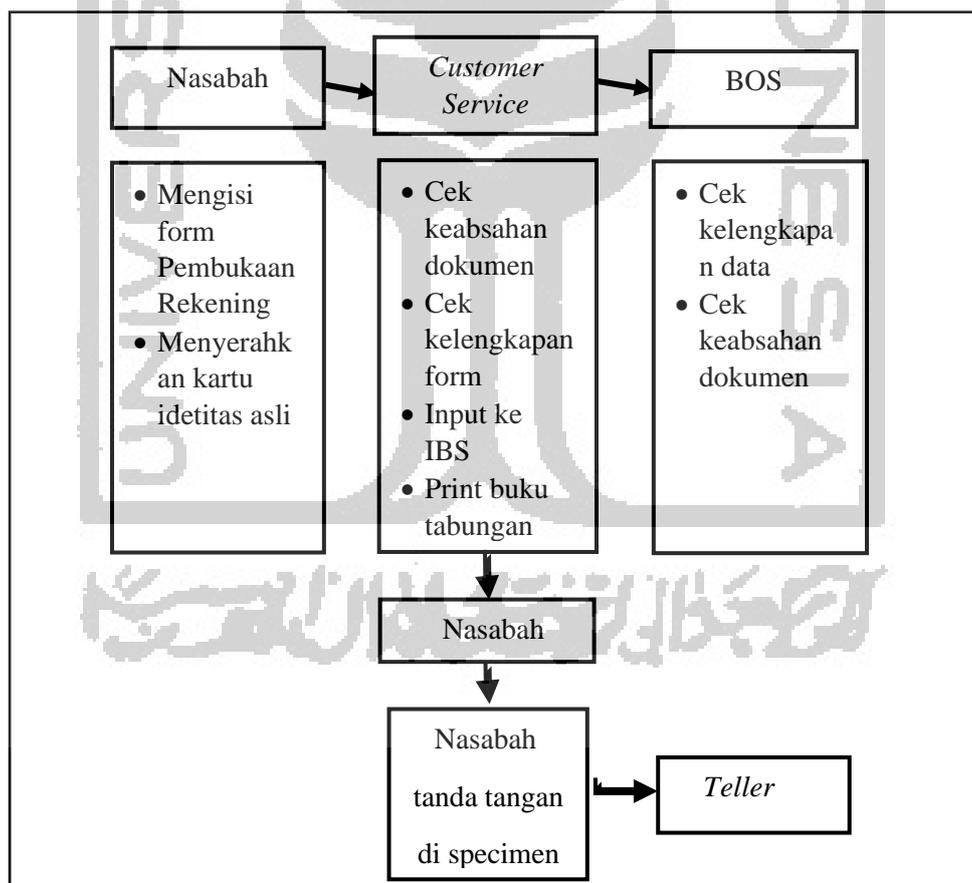
4. Manfaat

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* mengimput 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.

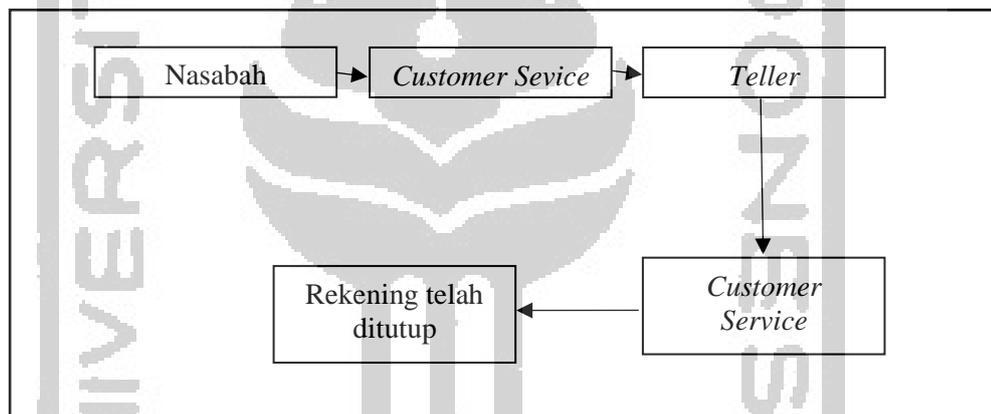
3.2.3 Prosedur Penutupan Rekening Tabungan BSM Pada Bank Syariah Mandiri

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



BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

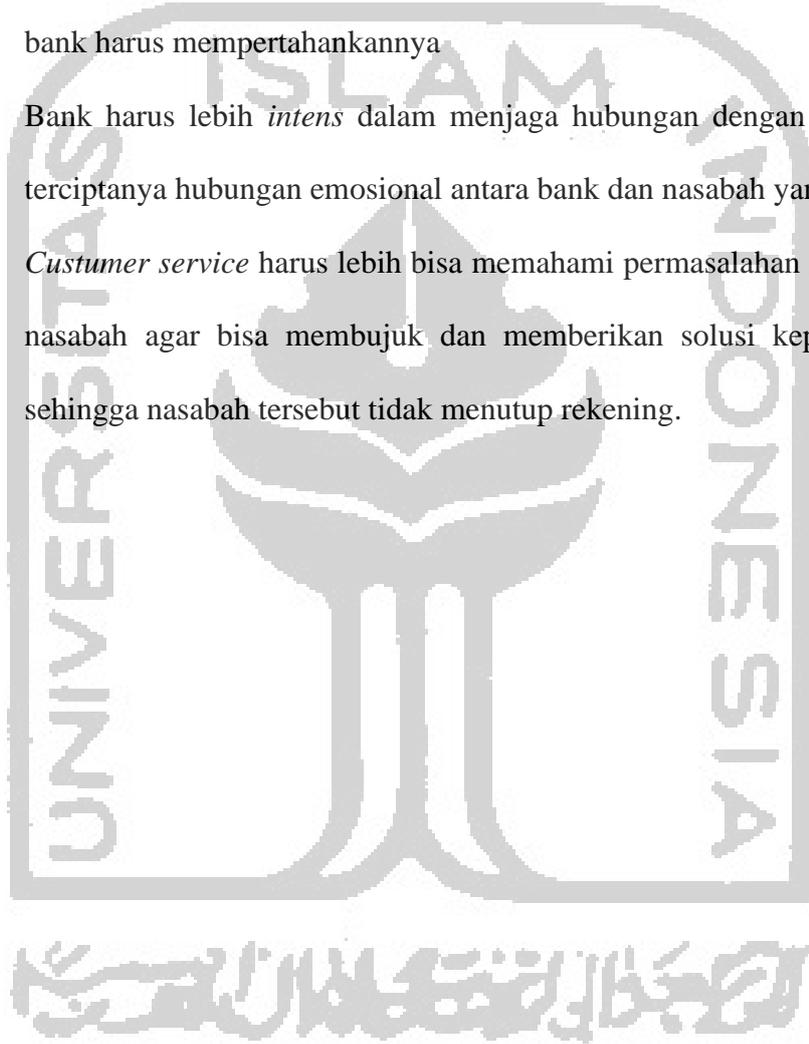
Berdasarkan pada pembahasan bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Prosedur pembukaan rekening tabungan BSM pada Bank Mandiri Syariah Yogyakarta UII memiliki 5 tahapan yaitu nasabah mempersiapkan atau melengkapi persyaratan dan membawa uang setoran awal pembukaan rekening tabungan BSM, nasabah datang menemui *Customer Service* untuk melakukan pembukaan tabungan BSM, kemudian nasabah mengisi formulir pembukaan Tabungan BSM, terakhir nasabah melakukan pembayaran administrasi ke bagian *teller*.
2. Untuk penutupan rekening tabungan BSM memiliki beberapa tahapan prosedur yaitu, nasabah membawa persyaratan berupa kartu identitas, buku tabungan, kartu ATM dan biaya penutupan rekening tabungan BSM, nasabah mendatangi Bank Syariah Mandiri, lalu menemui *Customer Service* untuk melakukan penutupan rekening tabungan BSM, kemudian nasabah mengisi formulir penutupan rekening tabungan BSM, dan nasabah mengisi slip pembayaran atau formulir aplikasi transfer (sesuai dengan sisa saldo setelah penutupan rekening) untuk di berikan ke *teller*, terakhir nasabah melakukan penarikan sisa saldo tabungan di *Teller*.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat saran sebagai berikut.

1. Prosedur pelayanan transaksi pembukaan dan penutupan rekening tabungan yang diberikan petugas bank sejauh ini sudah cukup baik, dan bank harus mempertahankannya
2. Bank harus lebih *intens* dalam menjaga hubungan dengan nasabah agar terciptanya hubungan emosional antara bank dan nasabah yang lebih erat.
3. *Customer service* harus lebih bisa memahami permasalahan yang dihadapi nasabah agar bisa membujuk dan memberikan solusi kepada nasabah, sehingga nasabah tersebut tidak menutup rekening.



DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. 2007. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Bank Syariah Mandiri. 2017. *Petunjuk Teknis Operasional*
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta : Gramedia
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Cetakan ke-1. Jakarta : kencana
- Martono. 2002. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Yogyakarta : EKOSIA
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran* Yogyakarta : Kanisius
- Surat Keputusan Menteri Keuangan No.792 Tahun 1990 *tentang pengertian lembaga keuangan*
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 *Tentang Perbankan*
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 *Tentang Perbankan*
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967 *Tentang Pokok-pokok perbankan*
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 *2018 pasal 1 ayat 7 tentang perbankan syariah*
- Wiyono, Slamet, 2005. *Cara mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah berdasarkan PSAK dan PAPSII*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

LAMPIRAN

Contoh Lampiran Surat keterangan Magang di Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

mandiri
syariah

SURAT KETERANGAN
No.21/013-3/229

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mohamad Heriyanto
Jabatan : *Cash Outlet Manager*
Unit Kerja : PT Bank Syariah Mandiri KK Yogyakarta UII

Menerangkan bahwa:

Nama : M. Iqbal
Jurusan : Keuangan dan Perbankan
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah selesai melakukan kerja praktek (magang) di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Kas UII Yogyakarta mulai dari tanggal 8 April 2019 sampai dengan 13 Mei 2019 dalam rangka praktek kerja lapangan yang diselenggarakan oleh Universitas Islam Indonesia.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 20 Juni 2019
PT BANK SYARIAH MANDIRI
KK Yogyakarta UII

mandiri
syariah
KAS UII

Mohamad Heriyanto
Cash Outlet Manager