

**PROSEDUR PELAYANAN TRANSAKSI PENUTUPAN REKENING
SIMPANAN (TABUNGAN, GIRO, DAN DEPOSITO) PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SUDIRMAN
PEKANBARU**

Laporan Magang



Disusun oleh:

Randy Pribadi

15213057

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

**PROSEDUR PELAYANAN TRANSAKSI PENUTUPAN REKENING
SIMPANAN (TABUNGAN, GIRO, DAN DEPOSITO) PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SUDIRMAN
PEKANBARU**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam
Indonesia**

Disusun oleh:

Randy Pribadi

15213057

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**PROSEDUR PELAYANAN TRANSAKSI PENUTUPAN REKENING
SIMPANAN (TABUNGAN, GIRO, DAN DEPOSITO) PADA BANK
SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG PEMBANTU SUDIRMAN
PEKANBARU**



Disusun oleh:

Nama : Randy Pribadi

No.Mahasiswa : 15213057

Jurusan : Perbankan Dan Keuangan

Telah disetujui oleh dosen pembimbing

Pada tanggal: 4/6/2018

Pada tanggal:.....

Dosen pembimbing



(Aidha Trisanty, SE., MM)

PERNYATAAN BEBAS PENIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan pejiplakan 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, 18 Mei 2018

Penulis,



Randy Pribadi

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis pajatkan kehadiran ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya, shalat serta salam yang senantiasa tercurah limpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, atas sudah menyelesaikan laporan magang ini dengan judul “Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Simpanan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sudirman Pekanbaru”. Yang membahas tentang prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening simpanan yang dilakukan oleh BSM KCP Sudirman Pekanbaru.

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 keluarga yang sudah banyak memberikan dukungan dan semangat.
3. Dra. Nur Fauziah, MM, selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
4. Aidha Trisanty, SE., MM, CCS selaku ketua program studi perbankan dan selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk

membimbing penulis dalam kegiatan akademik selama kegiatan belajar mengajar.

5. Staf Pengajar, dan Staff Administrasi Program Diploma III Fakultas Ekonomi UII yang sudah melancarkan kegiatan magang.
6. Pihak BSM KCP Sudirman Pekanbaru yang telah mengizinkan dan banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan magang ini.
7. Keluarga Komisariat Umar Bin Khattab Himpunan Mahasiswa Islam yang telah memberikan semangat dalam menyusun laporan magang ini.
8. Teman-teman seperjuangan Program Studi Perbankan dan Keuangan angkatan 2015 atas kebersamaan kurang lebih 3 tahun bersama dan selalu memotivasi dan memberikan semangat.

Yogyakarta, 18 Mei 2018

Penulis,



Randy Pribadi

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan Bebas Penjiplakan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I Pendahuluan	1
1.1. Dasar Pemikiran Magang.....	1
1.2. Tujuan Magang	3
1.3. Target Magang	3
1.4. Bidang Magang	3
1.5. Lokasi Magang.....	3
1.6. Jadwal Magang.....	4
1.7. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Bank	6
2.1.1 Pengertian Bank	6
2.1.2 Pengertian Bank Syariah.....	6
2.1.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	7
2.1.4 Jenis Bank	7
2.1.5 Produk Bank Syariah	8

2.2	Prosedur	11
2.2.1	Pengertian Prosedur	11
2.3	Transaksi Pelayanan.....	11
2.3.1	Pengertian Transaksi Pelayanan	11
2.3.2	Pembukaan Rekening.....	12
2.3.3	Penutupan Rekening	14
BAB III ANALIS DESKRIPTIF		
3.1	Data Umum	19
3.1.1	Sejarah Bank Mandiri Syariah	19
3.1.2	Profil Perusahaan Magang	20
3.1.3	Visi dan Misi.....	21
3.1.4	Struktur Organisasi	22
3.1.5	Produk dan Layanan Jasa.....	22
3.2	Data Khusus	27
3.2.1	Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Simpanan (Tabungan,Giro, dan Deposito) Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang PembantuSudirman Pekanbaru.....	27
3.2.2	Alasan atau Faktor yang Menyebabkan Nasabah Menutup Rekening Simpanan (Tabungan, Giro, Deposito) Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Pembantu Sidurman Pekanbaru.....	37
BAB IV PENUTUP		
4.1	Kesimpulan	40
4.2	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA		42

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Magang.....	4
Tabel 2.1 Perbedan Bank Konvensional dan Bank Syariah.....	7
Tabel 2.2 Dokumen Untuk Penutupan Rekening.....	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSM KCP Pekanbaru Sudirman	25
Gambar 3.2 Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Tabungan	31
Gambar 3.3 Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Giro.....	35
Gambar 3.4 Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Deposito	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Permohonan Penutupan Rekening.....	46
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Seiring dengan berkembangnya zaman dan meningkatnya kebutuhan masyarakat secara terus – menerus, terutama pada sektor ekonomi maka secara tidak langsung meningkat pula pendapatan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang biasanya berupa uang. Tentunya dengan meningkatnya pendapatan yang diperoleh, masyarakat memerlukan sebuah wadah untuk menyimpan dana yang dimilikinya secara aman dan terpercaya yang dikenal dengan Bank.

Menurut Undang – Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang – Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya ke masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

Perkembangan perbankan di Indonesia bisa digolongkan sangat cepat didukung mayoritas penduduknya yang beragama Islam, maka arah gerak perbankan di Indonesia sendiri juga mengarah pada sistem syariah, hal ini merupakan suatu bentuk permintaan dari masyarakat sendiri yang membutuhkan sistem perbankan yang sehat dan memenuhi prinsip prinsip syariah, dengan begitu munculah suatu wadah yaitu perbankan syariah. Kebanyakan bank syariah saat ini adalah anak dari bank – bank konvensional

yang merubah sistem operasionalnya sesuai dengan syariat Islam, bank syariah sendiri menggunakan sistem bagi hasil dan menggunakan *akad* pada setiap transaksinya.

Bank syariah memiliki 3 (tiga) fungsi pokok yaitu menghimpun dana dari masyarakat, menyalurkan dana kepada masyarakat dan memberikan pelayanan jasa bank kepada masyarakat. Terkait fungsi bank syariah dalam memberikan pelayanan jasa bank kepada masyarakat, salah satu kegiatan pelayanannya adalah pelayanan kepada nasabah yang berkeinginan untuk menutup rekening. Ada berbagai cara untuk menutup rekening yang dimiliki seorang nasabah, salah satunya adalah menutup rekening melalui kantor bank yang dimana nasabah harus melewati beberapa prosedur yang telah ditetapkan oleh bank itu sendiri.

Terkait kegiatan pelayanan penutupan rekening, adapun unit yang terlibat dalam pelaksanaannya, yaitu unit *Customer Service* dan unit *Teller*, tentunya petugas bank tetap harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah meskipun nasabah tersebut secara tidak langsung ingin mengakhiri hubungannya dengan bank tersebut.

Untuk itu tugas akhir ini mengangkat judul **“PROSEDUR PELAYANAN TRANSAKSI PENUTUPAN REKENING SIMPANAN (TABUNGAN, GIRO, DAN DEPOSITO) PADA BANK SYARIAH MANDIRI (BSM) KANTOR CABANG PEMBANTU (KCP) SUDIRMAN PEKANBARU”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dilaksanakannya magang ini adalah :

1. Untuk mengetahui prosedur penutupan rekening tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru
2. Untuk mengetahui alasan atau faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru

1.3 Target Magang

Target dilaksanakannya magang ini adalah :

1. Dapat menjelaskan prosedur penutupan rekening tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru
2. Mampu menjelaskan alasan atau faktor yang menyebabkan nasabah menutup rekening tabungan, deposito dan giro pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru

1.4 Bidang Magang

Bidang magang dilakukan pada unit *Customer Service* dan unit *Teller*

1.5 Lokasi

Lokasi magang dilaksanakan pada bank Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No.169, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota Kota Pekanbaru, Riau 28112

Telp : (0761) 849708

1.6 Jadwal Magang

Waktu pelaksanaan magang dilaksanakan sesuai jadwal berikut:

Tabel 1.1

Jadwal Pelaksanaan Magang

No	Kegiatan	Bulan			
		Februari	Maret	April	Mei
1	Pengajuan permohonan magang				
2	Pelaksanaan magang				
3	Penyusunan laporan magang				
4	Bimbingan Dosen				
5	Ujian TA				

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika magang terdapat empat bab seperti :

BAB I Pendahuluan

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

BAB II Landasan teori

Pada bab ini berisi uraian berbagai teori yang akan digunakan untuk memecahkan masalah yang berisi tentang pengertian bank, pengertian bank syariah, perbedaan bank konvensional dan bank syariah, pengertian prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening tabungan, deposito, dan giro.

BAB III Analisis Deskriptif

3.1 Data Umum

Pada bab ini berisikan tentang gambaran umum tempat magang pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru

3.2 Data Khusus

Pada bab ini berisikan tentang data khusus hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan judul yang diangkat pada Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru

BAB IV Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil akhir dari pengamatan dan penjabaran bab sebelumnya dan kesimpulan disusun berdasarkan dari hasil rumusan masalah yang terdapat di Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Sudirman Pekanbaru.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.

2.1.2 Pengertian Bank Syariah

Martono (2002:94) Mengatakan bank syariah atau bank bagi hasil adalah bank yang menjalankan aktifitas perbankannya dengan prinsip – prinsip syariah Islam dan menggunakan akad didalam pelaksanaan aktifitasnya. Sesuai dengan perintah dan larangan syariah, maka praktik – praktik yang mengandung unsur riba di jauhi, dan yang digunakan adalah praktik – praktik bisnis yang dilakukan di zaman Rasulullah. 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 dipinjam atau dipinjamkan adalah tidak diperbolehkan. Dalam pelaksanaan kegiatan perbankan, baik dalam kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat maupun dalam penyaluran

dana kepada masyarakat, bank syariah tidak memperhitungkan bunga tapi berdasarkan prinsip jual beli dan bagi hasil.

2.1.3 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Adapun beberapa perbedaannya antara lain:

Tabel 2.1
Beberapa perbedan bank konvensional (bunga) dan bank syariah (bagi hasil)

Bank Syariah (Bagi hasil)		Bank Konvensional (Bunga)	
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 didapat dari nasabah	2	Salah satu pendapatan yang diterima bank melalui bunga yang diberikan dari nasabah pengguna dana
3	Kesepakatan antara nasabah dan bank atas penggunaan produk bank syariah berupa akad yang sesuai dengan prinsip syariah	3	Perjanjian atau kesepakatan (deal) memakai hukum positif
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 kerjasama	5	Nasabah dan bank merupakan hubungan antara peminjan 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 menyelesaikannya melalui peradilan agama	7	Jika terjadi sengketa atau permasalahan antara nasabah dan bank di selesaikan melalui peradilan negeri setempat

Sumber : (Ismail, 2011:34)

2.1.4 Jenis Bank

Menurut Ismail (2010:13) bank yang berada di indonesia dibagi menjadi beberapa jenis. Bank sesuai dengan fungsinya dibedakan menjadi tiga (3) yaitu :

a. Bank Sentral

Bank Indonesia (BI) adalah bank sentral yang dimiliki Indonesia, di dalam suatu negara terdapat satu bank sentral yang dimana mempunyai fungsi untuk mengatur bank – bank yang ada di negara tersebut, di Indonesia sendiri memiliki kantor yang hampir ada di setiap provinsinya, guna mempermudah aktifitas perbankan di Indonesia.

b. Bank Umum

Bank konvensional ataupun bank syariah yang dimana merupakan bentuk dari bank umum, yang dalam kegiatan aktifitasnya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, dan melakukan kegiatan usaha secara konvensional ataupun berdasarkan syariah islam.

c. Bank Perkreditan Rakyat (BPR)

Bank Perkreditan Rakyat atau yang sering di sebut dengan BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran atau giral. Fungsi BPR pada umumnya terbatas pada memberikan pelayanan jasa dalam menghimpunan dana dari masyarakat dan meyalurkannya kepada masyarakat.

2.1.5 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 produk pendanaan dalam bank syariah sebagai berikut:

1. Giro *Wadi'ah*

Giro *wadi'ah* adalah produk simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, giro *wadi'ah* sama dengan giro pada bank konvensional, bank memberikan fasilitas penarikan dana giro melalui cek, bilyet giro, kartu ATM, ataupun dengan sarana perintah pembayaran lainnya.

Bank dapat mengelola dana nasabah yang tersimpan di bank dengan tujuan mencari keuntungan dalam kegiatan yang berjangka pendek / untuk memenuhi kebutuhan likuiditas bank. Jika terjadi keuntungan menjadi milik bank, begitu pula jika terjadi kerugian menjadi tanggungan bank atas penggunaan dana tersebut.

2. Giro *Mudharabah*

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

3. Tabungan *Wadi'ah*

Adalah produk simpanan berupa tabungan yang menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah* yaitu titipan murni yang dimana bank harus menjaga dan mengembalikan dana yang tersimpan setiap saat pemilik ingin menarik dananya. Disini bank bertanggung jawab atas

dana yang dititipkan nasabah dan mengembalikannya kapan saja kepada nasabah. Tabungan *wadi'ah* ini mirip dengan tabungan pada bank konvensional ketika nasabah diberi kemudahan untuk dapat menarik dananya sewaktu – waktu dengan menggunakan beberapa fasilitas yang diberikan bank, seperti kartu ATM, dan lainnya tanpa biaya. Seperti halnya pada giro *wadi'ah*, bank dapat mengelola dana nasabah yang tersimpan guna mencari keuntungan dalam kegiatan yang berjangka pendek.

4. Tabungan *Mudharabah*

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

5. Deposito/Investasi Umum (Tidak Terikat)

Adalah produk simpanan berupa deposito yang menggunakan akad *mudharabah al – muthlaqah*. Bank sebagai *mudharib* memiliki hak bebas untuk mengelola investasinya, baik yang berkaitan dengan tempat, cara dan objek investasinya. Apabila bank menghasilkan keuntungan akan dibagi sesuai kesepakatan awal, dan apabila bank mengalami kerugian bukan karena kelalaian bank, kerugian ditanggung oleh nasabah deposan sebagai *shahibul maal*.

6. Deposito/Investasi Khusus (Terikat)

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 terikat dan rekening investasi terikat ini biasanya ditujukan kepada para nasabah/investor besar atau institusi.

2.2 Prosedur

2.2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah urutan langkah – langkah (atau pelaksanaan – pelaksanaan pekerjaan), di mana pekerjaan tersebut dilakukan, bagaimana melakukannya, bilamana melakukannya, di mana melakukannya, dan siapa yang melakukannya (Nuraida, 2008:35).

Dari pengertian prosedur dapat disimpulkan bahwa dalam sebuah prosedur pastinya 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.

2.3 Transaksi Pelayanan

2.3.1 Pengertian Transaksi Pelayanan

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 (Wiyono, 2005:12).

Secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pada dasarnya pelayanan adalah suatu kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:75).

2.3.2 Pembukaan Rekening

Ikatan Bankir Indonesia (2014:141) Mengatakan rekening, adalah semua catatan transaksi keuangan baik keluar maupun masuknya aktifitas 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 Service* (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 dibuka, sebagai syarat keterbukaan informasi dan produk. Penjelasan tersebut dapat dibantu dengan memberikan brosur kepada nasabah. Setelah dijelaskan, CS akan memberikan formulir pembukaan rekening. Formulir pembukaan rekening itu sendiri adalah formulir yang diisi dan ditandatangani nasabah yang dimana bertujuan untuk pembukaan

rekening. 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 ditetapkan oleh bank
- c. Nasabah membayar biaya yang telah ditentukan pihak bank
- d. Tanda tangan nasabah harus sesuai dengan kartu identitas (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:141).

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 diparaf oleh *Customer 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.

Proses pembukaan rekening (Tabungan/Giro/Deposito) yang diberlakukan oleh petugas *Customer 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 (Ikatan Bankir Indonesia, 2014:145).

2.3.3 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:

- a. Pemilik rekening meninggal dunia
- b. Pemilik rekening karena satu dan lain hal menjadi tidak cakap melakukan perbuatan – perbuatan hukum
- c. 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	1. Kartu identitas 2. Kartu ATM (jika diberikan fasilitas ATM) 3. Warkat yang belum terpakai

Sumber : (Ikatan Bankir Indonesia,2014:150)

Berikut ini syarat – syarat transaksi untuk penutupan rekening:

- a. Pengembalian 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 dimusnahkan pada akhir bulan dengan dibuatkan Berita Acara.

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

- 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 memverifikasi data penutupan rekening dan membubuhkan 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 /paraf pada 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 melengkapai 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 penerimaan harta peninggalan dikuasakan)

(Ikatan Bankir Indonesia, 2014:152)

BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Mandiri Syariah

Pasca krisis ekonomi dan moneter pada tahun 1997 – 1998, yang juga berdampak pada industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank – bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pada saat itu juga awal munculnya Bank Syariah Mandiri (BSM) tahun 1999, pada saat itu pemerintah mengambil tindakan untuk merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank – bank di Indonesia. Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis tersebut. Lalu BSB berusaha untuk keluar dari situasi dengan melakukan merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat itu juga pemerintah mengambil kebijakan dengan menggabungkan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru yaitu PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Dari kebijakan pemerintah tersebut menjadikan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB. Untuk mengembangkan perbankan syariah di Indonesia Bank Mandiri membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah (TPPS), sebagai respon atas

diberlakukannya Undang – Undang No. 10 tahun 1998, yang dimana bank umum diberi peluang untuk melayani transaksi syariah. Setelah itu Tim Pengembangan Perbankan Syariah melakukan konversi BSB dari bank konvensional menjadi bank yang berbasis syariah. Oleh karena itu TPPS mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari konvensional menjadi beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Bank Indonesia menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri, menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut. BSM secara resmi dimulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 atau tanggal 1 November 1999. PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai – nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai – nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan BSM dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

3.1.2 Profil Perusahaan Magang

Nama : Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sudirman
Pekanbaru

Alamat : Jl. Jenderal Sudirman No.169, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota,
Kota Pekanbaru, Riau 28112

Telepon : (0761) 849708

Tanggal Berdiri : 05 September 2011

3.1.3 Visi dan Misi

Dalam menjalankan kegiatan perusahaannya BSM memiliki Visi dan Misi sebagai berikut:

1. Visi

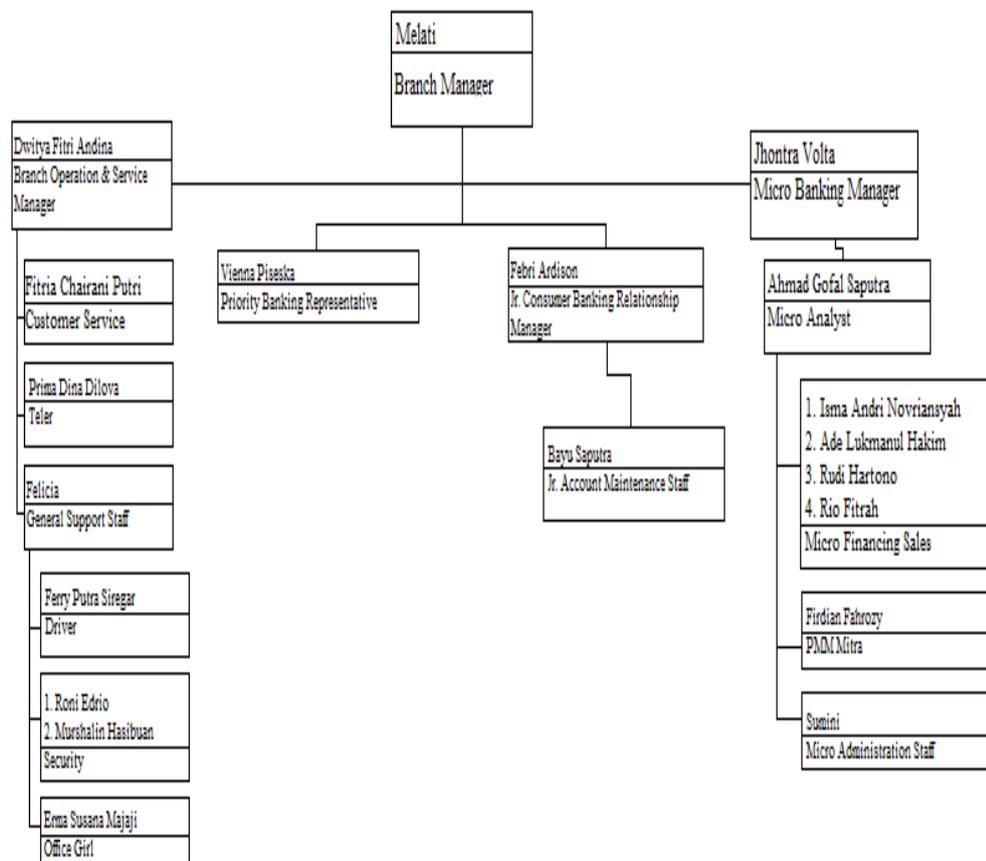
- a. Menjadikan bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.
- b. Menjadikan bank syariah yang memiliki sistem layanan dan teknologi mutakhir yang dapat melampaui harapan nasabah.

2. Misi

- a. Menciptakan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata – rata industri yang berkesinambungan.
- b. Meningkatkan kepuasan nasabah dengan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c. Mengedepankan 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 KCP Sudirman Pekanbaru sebagai berikut:



Gambar: 3.1

Struktur Organisasi BSM KCP Pekanbaru Sudirman

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru, 2018

3.1.5 Produk dan Layanan jasa

Adapun produk dan layanan jasa yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru sebagai berikut:

1. Produk Penghimpunan Dana

Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru memiliki produk penghimpunan dana yaitu tabungan, deposito, dan giro:

A. Produk Tabungan

1) Tabungan BSM

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

2) 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*.

3) Tabungan Simpatik

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

4) 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*.

5) Tabungan Mabruur

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

6) Tabungan Mabruur Junior

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

B. Produk Deposito

1) Deposito BSM

Adalah produk deposito dalam mata uang rupiah untuk investasi berjangka waktu tertentu yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* untuk perorangan dan non – perorangan.

2) Deposito Valas

Adalah produk deposito dalam mata uang dollar untuk investasi berjangka waktu tertentu yang menggunakan akad *mudharabah muthlaqah* untuk perorangan dan non – perorangan.

C. Produk Giro

1) Giro BSM

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

2) 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

2. Produk Pembiayaan

Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru selain memiliki produk penghimpunan dana juga memiliki produk pembiayaan yang ditawarkan kepada nasabah:

A. Pembiayaan Dana Pensiun

Adalah pembiayaan yang ditujukan kepada pensiunan, merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen, dengan pembayaran angsuran melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiunan bulanan) dengan menggunakan akad *murabaha* atau *ijarah*.

B. Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB)

Adalah pembiayaan yang ditujukan untuk nasabah yang berkeinginan untuk membeli mobil, pembiayaan ini menggunakan akad *murabahah*.

C. Pembiayaan Gadai Emas BSM

Adalah pembiayaan yang diperuntukkan untuk nasabah yang ingin memperoleh uang tunai dengan cepat dengan jaminan berupa emas.

D. Pembiayaan Cicil Emas BSM

Adalah pembiayaan untuk nasabah yang berkeinginan memiliki emas berupa lantakan (batangan) dengan pembayaran secara angsuran yang sama setiap bulan.

E. *Pembiayaan Modal kerja*

Adalah pembiayaan yang diperuntukkan untuk modal kerja, dimana dana dari bank merupakan bagian dari modal usaha nasabah dan keuntungan dibagi sesuai nisbah yang disepakati diawal akad.

F. *Pembiayaan Usaha Mikro*

Adalah pembiayaan yang dimana tujuan pembiayaan untuk modal kerja dan investasi kepada nasabah wiraswasta atau pedagang dengan *plafond* pembiayaan sampai dengan Rp200.000.000.

3. *Layanan jasa*

A. *BSM Card*

BSM Card merupakan alat yang berupa kartu guna mempermudah nasabah untuk transaksi perbankan melalui mesin ATM atau pun mesin debit EDC (*Electronic Data Capture*).

B. *BSM SMS Banking*

Merupakan produk layanan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan bagi nasabah dalam berbagai transaksi perbankan.

C. *BSM Mobile Banking*

Adalah layanan transaksi perbankan melalui *handphone* yang menggunakan koneksi jaringan data guna mempermudah nasabah dalam transaksi sehari-hari.

D. BSM *Kliring*

Adalah penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

E. BSM Inkaso

Adalah penagihan *warkat* bank lain, di mana bank tertarik berada di wilayah kliring yang berbeda atau di luar negeri.

F. BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Adalah layanan jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

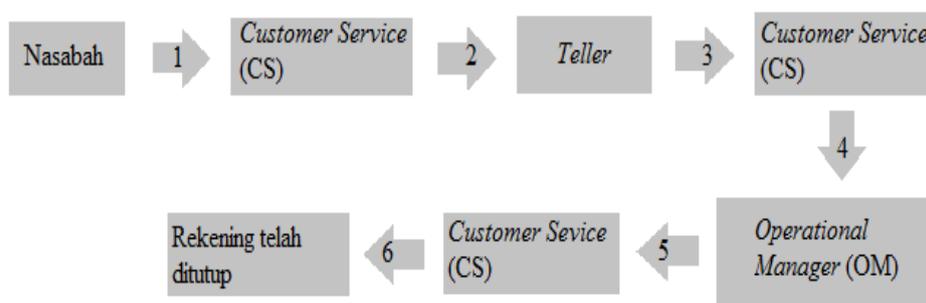
3.2 Data Khusus

3.2.1 Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Simpanan (Tabungan, Deposito, dan Giro) Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Sudirman Pekanbaru

Bank dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya baik melayani nasabah maupun hubungan antar pegawainya haruslah bersikap profesional dan menjaga nama baik integritas bank. Terutama pegawai bank yang berada di *frontliner* bank, seperti *Customer Service* (CS), *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 simpanan 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.

A. Prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru:



Gambar: 3.2

Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Tabung

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru

Keterangan:

1. Nasabah mendatangi BSM, lalu menemui *Security* dan menyampaikan keinginan untuk menutup rekening tabungan, lalu setelah itu *Security* memberikan nomor antrian untuk ke CS. Setelah nomor antrian dipanggil, nasabah menuju CS untuk keperluan penutupan rekening tabungan, selanjutnya CS berdiri menyampaikan salam, mempersilahkan nasabah duduk, memperkenalkan diri dan

menawarkan bantuan. Ketika nasabah mengutarakan keinginan untuk menutup rekening tabungan, CS harus menanyakan alasan kenapa ingin menutup rekening dan juga seorang CS 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, CS harus melayani nasabah dengan baik. Selanjutnya CS 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 CS. CS menerima dan memeriksa, jika semua sudah benar dan lengkap, CS memberikan catatan kecil pada formulir penutupan rekening tabungan berupa saldo tabungan terakhir dan biaya penutupan rekening tersebut. Biaya penutupan rekening tabungan:

- a. Tabungan Berencana Rp100.000 (jika saat jatuh tempo tidak dikenakan biaya penutupan)
- b. Tabungan BSM Rp20.000
- c. Tabunganku Rp20.000
- d. Tabungan Mabruur Rp25.000 (jika sudah pulang haji tidak dikenakan biaya penutupan)

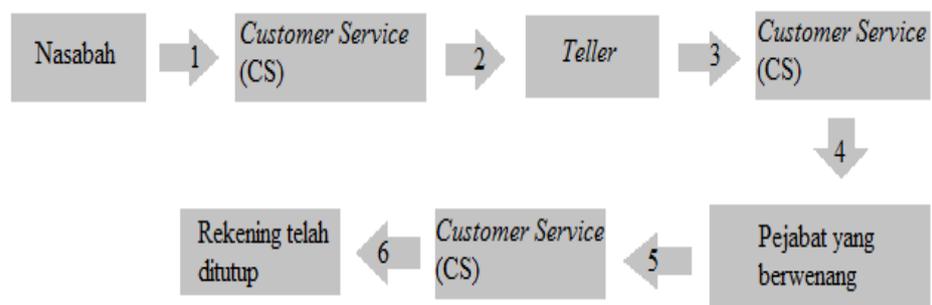
e. Tabungan Mabrur Junior Rp25.000 (jika sudah pulang haji tidak dikenakan biaya penutupan)

f. Tabungan Simpatik Rp10.000

Selanjutnya CS membubuhkan paraf pada formulir penutupan rekening sebagai tanda bukti sudah diperiksa oleh *Costumer Service* dan meminta nasabah untuk mengisi slip penarikan atau aplikasi transfer. CS membubuhkan stempel “REKENING DITUTUP” pada halaman kedua *cover* muka buku tabungan, lalu CS menggunting bagian tanda tangan nasabah pada buku tabungan, menyerahkan buku tabungan, guntingan tanda tangan nasabah, identitas diri asli, dan formulir penutupan rekening kepada nasabah untuk melakukan penarikan sisa saldo tabungan di *Teller*.

2. 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, guntingn tanda tangan nasabah, identitas diri nasabah dan formulir penutupan rekening dari 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.

3. Selanjutnya *Teller* menyerahkan formulir dan guntingan tanda tangan nasabah ke CS, setelah itu CS wajib memastikan bahwa saldo nasabah telah tersisa sebesar biaya penutupan rekening, jika sudah benar CS melakukan penutupan rekening tabungan di *Core Banking System (CBS)*.
 4. Tahap selanjutnya CS menyerahkan dokumen kepada OM untuk diotorisasi.
 5. Setelah diotorisasi oleh Manajer Operasi, dokumen tersebut dikembalikan kepada CS, lalu CS mengeluarkan dokumen rekening nasabah yang ada di *filling cabinet* dan bubuhkan stempel “REKENING DITUTUP” dan menggunting bagian *magnetic strip* pada kartu ATM.
 6. Proses penutupan rekening Tabungan telah selesai.
- B. Prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening giro di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru:



Gambar: 3.3

Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Giro

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru

Keterangan:

1. Nasabah datang ke bank, bertemu dengan *Security* bank, lalu setelah itu *Security* bank menawarkan bantuan, setelah nasabah mengungkapkan keperluan untuk menutup rekening giro, *Security* memberikan nomor antrian nasabah untuk menuju *Customer Service* (CS). Setelah nomor antrian nasabah dipanggil, nasabah menuju CS, CS berdiri menyambut nasabah dengan mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk serta memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan. Setelah nasabah mengungkapkan keinginan untuk menutup rekening giro, CS harus menanyakan alasan kenapa rekening tersebut ditutup, dan juga CS harus meretensi nasabah dan memberikan nasabah solusi atas permasalahan yang dihadapi, seperti meminta maaf atas kesalahan bank atau dengan menawarkan produk lain yang ada di BSM, agar nasabah tersebut tidak menutup rekening di bank tersebut. Jika nasabah bersikeras untuk menutup rekening, seorang CS harus tetap memberikan pelayanan yang bagus dan baik, tahap selanjutnya CS memberikan formulir penutupan rekening kepada nasabah untuk diisi, setelah formulir penutupan rekening terisi, nasabah menyerahkannya kepada CS beserta sisa Cek/Bilyet Giro, kartu ATM (jika ada) dan identitas asli nasabah. CS memeriksa kelengkapan dan kebenaran formulir penutupan rekening giro yang sudah di isi oleh nasabah, seperti:
 - a. Kelengkapan dan kebenaran data nasabah.

- b. Pencocokan tanda tangan nasabah dan identitas nasabah dengan Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT), jika benar CS membubuhkan paraf.
- c. Memastikan Cek/Bilyet yang diserahkan ke bank adalah Cek/Bilyet Giro yang belum digunakan pada i-BSM. Jika ada yang masih beredar CS meminta nasabah untuk menyediakan dana untuk menutup penarikan atas Cek/Bilyet Giro yang masih beredar.
- d. CS memeriksa apakah masih ada atau tidak instruksi yang terkait dengan rekening giro tersebut atau masih ada kewajiban nasabah yang harus diselesaikan terlebih dahulu.
- e. CS memastikan apakah kartu ATM nasabah terkait atau tidak dengan rekening lainnya yang tidak ditutup.

Setelah CS memeriksa formulir permohonan penutupan giro tersebut, CS mencetak data saldo/mutasi terakhir nasabah melalui i-BSM. Berdasarkan *print out* saldo terakhir nasabah tersebut minta kepada nasabah untuk mengisi Cek/Bilyet Giro atau aplikasi transfer sejumlah sisa saldo (setelah pengurangan biaya penutupan rekening). Biaya penutupan rekening giro sebesar Rp20.000 dan Rp50.000 (jika karena pelanggaran).

2. Nasabah mengisi Cek/Bilyet Giro atau aplikasi transfer dan menyerahkannya ke *Teller*, setelah *Teller* menerima Cek/Bilyet Giro atau aplikasi transfer dan identitas asli nasabah, *Teller* mengecek

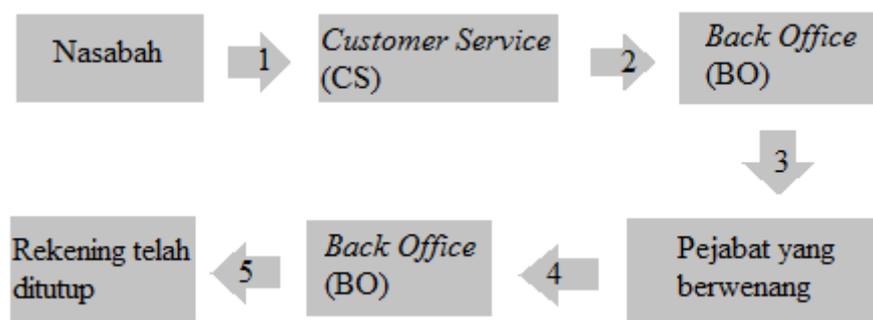
apakah nasabah ingin menarik sisa dananya secara tunai atau melalui transfer ke bank lain. Tahap selanjutnya *Teller* menyerahkan uang (bila diambil tunai), identitas asli nasabah dan *copy* aplikasi transfer kepada nasabah tetapi jika nasabah memilih pemindahbukuan/transfer, maka *Teller* menyerahkan *copy* aplikasi transfer dan identitas asli nasabah.

3. Selanjutnya *Teller* membuat fotokopi Cek/Bilyet Giro, Slip Penarikan/aplikasi transfer, untuk diserahkan ke CS, lalu CS memastikan bahwa saldo nasabah pada sistem i-BSM telah tersisa sebesar biaya penutupan, jika sudah benar CS melakukan penutupan rekening Giro di i-BSM, dan CS menggunting sisa Cek/Bilyet Giro pada bagian anda tangan dan bagian *magnetic strip* pada kartu ATM.
4. CS menyerahkan *copy* Cek/Bilyet Giro atau aplikasi transfer, sisa buku Cek/Bilyet Giro yang sudah digunting, kartu ATM dan formulir penutupan rekening kepada pejabat yang berwenang untuk diotorisasi.
5. Setelah pejabat yang berwenang memeriksa dan menyatakan benar transaksi atas dokumen penutupan rekening yang sebelumnya diberikan CS, pejabat yang berwenang melakukan otorisasi di sistem i-BSM dan menyerahkan semua dokumen penutupan rekening kepada CS. Selanjutnya CS membubuhkan stempel “REKENING DITUTUP” pada formulir penutupan rekening giro nasabah yang

telah ditutup, lalu menyimpan seluruh dokumen rekening nasabah yang telah ditutup dalam *closed file*.

6. Proses penutupan rekening Giro telah selesai.

C. Prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening deposito di Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru:



Gambar: 3.4

Alur Prosedur Pelayanan Transaksi Penutupan Rekening Deposito

Sumber: Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru

Keterangan:

1. Nasabah datang ke bank, lalu bertemu dengan *Security*, dan *Security* menawarkan bantuan, setelah nasabah mengungkapkan keinginan untuk menutup rekening deposito, *Security* memberi nasabah nomor antrian. Lalu setelah nomor antrian nasabah dipanggil oleh CS, nasabah menuju CS, selanjutnya CS menyambut nasabah dengan berdiri dan mengucapkan salam dan mempersilahkan nasabah duduk, lalu CS memperkenalkan diri dan menawarkan bantuan, setelah nasabah mengungkapkan keinginannya untuk menutup rekening deposito meskipun belum pada tanggal jatuh tempo. Tahap

selanjutnya CS menanyakan alasan nasabah kenapa ingin menutup rekening deposito dan CS harus bisa meretensi nasabah dan memberikan nasabah solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh nasabah, seperti meminta maaf atas kekurangan bank atau menawarkan nasabah produk lain yang ada di BSM agar nasabah tidak jadi menutup rekening di bank tersebut serta CS menyampaikan biaya untuk penutupan rekening deposito jika tidak pada tanggal jatuh tempo. Untuk biaya penutupan deposito jika tidak pada tanggal jatuh tempo sebesar Rp30000 tetapi jika pada jatuh tempo tidak dikenakan biaya (gratis). Jika nasabah tetap ingin menutup rekeningnya, seorang CS harus tetap memberikan pelayanan yang baik dan bagus, selanjutnya CS memberi nasabah formulir penutupan rekening deposito dan meminta nasabah untuk mengisinya, jika telah selesai mengisi formulir penutupan rekening, CS meminta asli Bilyet Deposito, identitas nasabah, dan buku tabungan. Setelah itu CS melakukan pengecekan asli Bilyet Deposito, identitas nasabah dan buku tabungan, lalu CS memfotokopi identitas diri nasabah dan CS mengambil Deposito lembar 3 (tiga) dan cocokan dengan asli Bilyet Deposito tersebut, selanjutnya CS melakukan verifikasi tanda tangan nasabah dengan Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) yang disimpan oleh bank.

2. Jika tanda tangan cocok CS menyerahkan Bilyet Deposito ke *Back Office* (BO), BO menerima Bilyet Deposito asli nasabah dan

identitas diri nasabah, selanjutnya BO melakukan *entry* di menu i-BSM “*Closing Deposito*” dan membubuhkan paraf, lalu BO membubuhkan stempel “TELAH DICAIRKAN/ TELAH DIBAYARKAN” tanggal pencairan pada asli Bilyet Deposito dan lembar 3 Bilyet Deposito.

3. BO memberikan asli Bilyet Deposito dan lembar tiga Bilyet Deposito ke pejabat yang berwenang untuk diperiksa dan diotorisasi, setelah diperiksa oleh pejabat yang berwenang lalu memastikan apakah input transaksi oleh BO telah benar dan tanda tangan nasabah pada Bilyet sudah dilakukan verifikasi, pejabat yang berwenang melakukan otorisasi di sistem dan bubuhkan paraf persetujuan pada asli Bilyet Deposito.
4. Selanjutnya pejabat menyerahkan kembali asli Bilyet Deposito dan lembar 3 Bilyet Deposito kepada BO untuk disimpan sebagai bukti transaksi harian, dan BO menyimpan seluruh dokumen transaksi ditempat yang aman.
5. Proses penutupan rekening Deposito telah selesai.

3.2.2 Alasan Atau Faktor Yang Menyebabkan Nasabah Menutup Rekening Simpanan (Tabungan, Deposito, Giro) Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sudirman Pekanbaru

Dalam dunia perbankan, bank tidak hanya menyediakan produk produk unggulan yang ditujukan kepada masyarakat untuk memakmurkan masyarakat itu sendiri, tetapi dalam operasionalnya bank juga memberikan

layanan jasa kepada masyarakat. Pada Bank Mandiri Syariah KCP Sudirman Pekanbaru terdapat beberapa layanan jasa, salah satunya layanan jasa penutupan rekening simpanan. Tentunya nasabah yang ingin menutup rekening pasti karena ada sebabnya. Berikut adalah alasan atau faktor yang melandasi nasabah menutup rekening simpanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru:

a. Pindah ke bank lain

Nasabah lebih tertarik pada bank lain yang menawarkan fitur yang lebih menguntungkan, seperti: saldo minimum yang lebih rendah.

b. Meninggal dunia

Karena meninggal dunia jadi, nasabah dari pihak keluarga/ahli waris memutuskan untuk pemindahbukuan dari rekening yang bersangkutan karena telah tiada ke rekening ahli waris, dengan menyertakan Surat Kematian, Surat Wasiat, Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

c. Masuk Daftar Hitam Indonesia (DHN)

Nasabah masuk DHN karena, mengeluarkan Cek/BG kosong nominal lebih dari Rp500.000.000.

d. Nasabah membutuhkan dana mendesak

Ketika nasabah membutuhkan dana yang mendesak seperti sakit dan membutuhkan dana yang banyak maka nasabah akan menarik semua dananya yang ada di bank dan menutup rekening tersebut.

e. Perusahaan yang bangkrut

Ketika suatu perusahaan bangkrut, maka perusahaan tersebut akan menutup rekening gironya dan menarik semua dananya untuk menutup hutangnya ke pihak lain.

f. Investasi beli tanah/rumah bangunan

Nasabah merasa kurang menguntungkan dananya dikembangkan di bank, jadi memutuskan untuk berinvestasi dengan membeli tanah/rumah yang lebih menguntungkan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Melihat hasil data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur penutupan rekening simpanan (Tabungan, Deposito dan Giro) pada Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru secara keseluruhan memiliki alur yang sama, hanya saja yang membedakan pada beberapa rentetan aktivitas transaksinya, contohnya saat penutupan rekening Deposito yang harus melewati BO dahulu sebelum rekening tersebut diotorisasi dan disetujui untuk ditutup oleh pejabat yang berwenang, sedangkan untuk rekening Tabungan dan Giro cukup melalui CS, *Teller* dan pejabat yang berwenang, tetapi untuk Deposito tidak melewati *Teller* karena untuk dana yang dicairkan langsung *diinput* ke dalam rekening Tabungan nasabah tersebut. Selanjutnya yang membedakan dari segi persyaratan dokumen penutupan rekening simpanan yang harus dibawa oleh nasabah ketika menutup rekening.
2. Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman Pekanbaru masalah yang menjadi alasan atau faktor nasabah untuk menutup rekening simpanan, muncul dari diri nasabah sendiri maupun dari bank tersebut. Contohnya masalah yang muncul dari diri nasabah itu sendiri yaitu, nasabah yang meninggal dunia, nasabah masuk Daftar Hitam Nasional (DHN), nasabah

membutuhkan dana, perusahaan nasabah bangkrut, dan investasi beli tanah/rumah bangunan. Sedangkan contoh masalah yang muncul dari bank tersebut yaitu: nasabah pindah ke bank lain yang menawarkan fitur yang lebih menguntungkan, seperti: saldo minimum yang lebih rendah.

4.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat, maka terdapat saran sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan transaksi penutupan rekening simpanan 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 jadi menutup rekening.

DAFTAR PUSTAKA

- Ascarya. 2007. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta : RajaGrafindo Persada
- Bank Syariah Mandiri. 2017. *Pentunjuk Teknis Operasional*
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia
- Ismail. 2010. *Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi*. Cetakan ke-1. Jakarta : Kencana
- 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
- Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang *Perbankan*
- Wiyono, Slamet. 2005. *Cara mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPS*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Lampiran 1: Formulir Permohonan Penutupan Rekening Simpanan BSM

Penutupan Rekening <i>Account Closing</i>			
Bismillahirrahmaanirrahim			
Kepada PT Bank Syariah Mandiri <i>to</i>	Cabang _____ <i>Branch</i>	Tanggal _____ <i>Date</i>	
Harap ditulis dengan huruf cetak <i>Filled in with block letter</i>			
Efektif hari ini, harap tutup rekening kami yang ada pada Bank saudara <i>Efective immediately please close my account with you</i>			
Nomor Rekening <i>Account Number</i>	_____		
Nama Rekening <i>Title of Account</i>	_____		
Alamat <i>Address</i>	_____		
Alasan penutupan rekening <i>Reason for closing account</i>	<input type="checkbox"/>	Pindah tempat tinggal <i>Leaving country</i>	
Nomor Rekening <i>Account Number</i>	<input type="checkbox"/>	Alasan lain _____ <i>Other</i>	
		_____ Tanda tangan /Signature/Stamp	
		_____ Nama <i>Name</i>	
Saldo akhir / Tanggal <i>Last balance / Date</i>	_____		
Biaya tutup rekening <i>Closing account charges</i>	_____		
Biaya Lain <i>Other</i>	_____		
Biaya seluruhnya <i>Total charges</i>	_____		
Jumlah yang dibayarkan <i>Amount paid</i>	_____		
BSM/PR			