

## BAB IV

### PAPARAN DATA DAN ANALISA HASIL PENELITIAN

#### A. Paparan Data

##### 1. Gambaran Umum Objek Penelitian

###### a) Profil Bank BNI Syariah dan sejarah singkatnya<sup>1</sup>

Sejak awal didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, sebagai Bank Pertama yang secara resmi dimiliki Negara RI, BNI merupakan pelopor terciptanya berbagai produk dan layanan jasa perbankan. BNI terus memperluas perannya, tidak hanya terbatas sebagai bank pembangunan, tetapi juga ikut melayani kebutuhan transaksi perbankan masyarakat umum dengan berbagai segmentasinya, mulai dari Bank Terapung, Bank Sarinah (bank khusus perempuan) sampai dengan Bank Bocah khusus anak-anak. Seiring dengan pertambahan usianya yang memasuki 67 tahun, BNI tetap kokoh berdiri dan siap bersaing di industri perbankan yang semakin kompetitif. Dengan semangat “Tak Henti Berkarya” BNI akan terus berinovasi dan berkreasi, tidak hanya terbatas pada penciptaan produk dan layanan perbankan, bahkan lebih dari itu BNI juga bertekad untuk menciptakan “value” pada setiap karyanya.

Berdiri sejak 1946, BNI yang dahulu dikenal sebagai Bank Negara Indonesia, merupakan Bank pertama yang didirikan dan dimiliki oleh Pemerintah Indonesia. Sejalan dengan keputusan

---

<sup>1</sup> Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> , pada 02 Juli 2019 pukul 11.00 WIB

penggunaan tahun pendirian sebagai bagian dari identitas perusahaan, nama Bank Negara Indonesia 1946 resmi digunakan mulai akhir tahun 1968. Perubahan inimenjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal sebagai “BNI 46” dan ditetapkan bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988.1 Dari tahun ke tahun BNI selalu menunjukkan kekuatannya dalam industri perbankan dan kepercayaan masyarakat pun terbangun dalam memilih Bank Negara Indonesia sebagai pilihan tempat penyimpanan segala alat kekayaan yang terpercaya. Permintaan akan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah pun mulai bermunculan yang pada akhirnya BNI membuka layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah dengan konsep dual system banking, yakni menyediakan layanan perbankan umum dan syariah sekaligus.

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

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

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat. Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor

Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

b) Struktur Organisasi di BNI Syariah KC Surabaya Dharwangsa

Struktur organisasi tertinggi BNI Syariah Cabang Dharmawangsa Surabaya dipegang oleh pimpinan cabang (*Branch Manager*) dan membawahi bagian *Operational Manager* untuk mengkoordinasi bagian di bawahnya agar aktivitas kerjasama dapat tercapai <sup>2</sup>

**1. Branch Manager**

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *Covering Area* dan pengelolaan *Customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan. Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branch Manager* diantaranya adalah :

- a. Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional cabang.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan

---

<sup>2</sup> Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, pada 02 Juli 2019 pukul 12.30 WIB

dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.

- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan, monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka *Branch Manager* bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atau kah tidak.
- d. Observasi atas kinerja karyawan. *Branch Manager* bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.
- e. Memberikan solusi terhadap semua masalah. *Branch Manager* bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun *manager* cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.

## **2. *Recovery & Remedial Head***

### **a. *Recovery & Remedial Officer***

- 1) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan
- 3) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- 4) Memproses usulan hapus buku nasabah

### **b. *Recovery & Remedial Assistant***

- 1) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- 2) Memproses usulan penyelamatan nasabah
- 3) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- 4) Memproses usulan hapus buku nasabah

## **3. *SME Financing Head***

- a. Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- b. Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel
- c. Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel
- d. Mengelola pemantauan melakukan *collection* dan memproses usulan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2
- e. Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada RRH sesuai ketentuan berlaku

#### **4. Consumer Sales Head**

##### **a. Sales Officer**

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen
- 3) Membina hubungan, memantau perkembangan, dan melakukan *cross selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi & kerjasama lembaga
- 4) Membina hubungan dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dan oleh SCO
- 5) Mengelola pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*

##### **b. Sales Assistant**

- 1) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen
- 4) Memproses pembiayaan talangan haji

#### **5. Consumer Processing Head**

##### **a. Consumer Processing Assistant**

- 1) Melakukan verifikasi data & kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen

- 2) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi
- 3) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*), dan mengelola validitas datanya
- 4) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah di proses
- 5) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debit turun untuk pembiayaan produktif dan consumer

**b. *Collection Assistant***

- 1) Melakukan *colaction* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non skoring agunan *likuid*
- 2) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery & Remedical Head* sesuai ketentuan yang berlaku.

**6. *Financing CARD Business***

- a. Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan pembiayaan (*Hasanah Card*) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya
- b. Memasarkan produk kartu pembiayaan
- c. Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan



- d. Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya
- e. Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasaran kartu pembiayaan yang berstatus *outsourcing*.
- f. Berkoodinasi dengan kantor pusat terkait dengan organisasi *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

## **7. Customer Service Head**

### **a. Teller**

- 1) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui kantor cabang
- 2) Mengelola kebutuhan harian sesuai dengan ketentuan pengukas
- 3) Melakukan prinsip APU & PPT

### **b. Customer Service**

- 1) Melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/ up selling* kepada nasabah dan *existing*
- 2) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito
- 3) Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF

- 4) Melaksanakan prinsip APU & PPT

## **8. Operational Head**

### **a. Operational Suport Assistant**

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *ceklis*, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll)
- 2) Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan
- 3) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris

### **b. Operational Assistant**

- 1) Melakukan pembukuan transaksi cabang
- 2) Memproses transaksi kliring
- 3) Mengelola daftar hitam nasabah
- 4) Menyelesaikan daftar post terbuka
- 5) Memproses pembukaan garansi bank, L/C dan SKBDN
- 6) *Financing Suport Assistant* apabila dibutuhkan

## 9. *General Affairs Head*

- a. Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang
- b. Mengelola administrasi data-data kepegawaian cabang
- c. Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya
- d. Mengelola kepegawaian penunjang (satuan Pengamanan, Sopir, Pelayan, Jaga Malam, dll) cabang.

### c) Visi dan Misi BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa<sup>3</sup>

Visi : Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan.

Misi :1.Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan

2. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah

### d) Tata Nilai dan Budaya kerja di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa

Agar budaya kerja benar-benar terbentuk dan bisa digunakan sebagai acuan untuk karyawan, berikut beberapa budaya kerja:<sup>4</sup>

1. Penguraian budaya kerja menjadi panduan perilaku
2. Proses Awareness misalnya dengan pelatihan
3. Monitoring, coaching dan konseling budaya kerja
4. Peraturan dan kebijakan sejalan dengan aturan budaya kerja

---

<sup>3</sup> Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> , pada 02 Juli 2019 pukul 12.30 WIB

<sup>4</sup> Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/> , pada 02 Juli 2019 pukul 12.30 WIB

## 5. Sistem remunasi, reward dan punishment

### e) Produk – produk yang ada di BNI Syariah

Seiring dengan peningkatan kebutuhan nasabah terhadap produk-produk perbankan syariah, bank BNI Syariah senantiasa menciptakan inovasi baru dan menyediakan layanan produk-produk perbankan baik dalam hal pendanaan, pembiayaan maupun investasi. Produk-produk Bank BNI Syariah diantaranya<sup>5</sup> :

#### **1. Pendanaan**

##### **a. Giro iB Hasanah**

Merupakan simpanan transaksional dalam mata uang IDR dan USD yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad Mudharabah Mutlaqah atau Wadiah Yadh Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek, Bilyet Giro, Sarana Perintah pembayaran lainnya atau dengan Pemindahbukuan.

##### **b. Deposito iB Hasanah**

Merupakan investasi berjangka yang dikelola berdasarkan prinsip syariah yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan, dengan menggunakan akad mudharabah.

##### **c. Tabungan iB Hasanah**

###### **1) Dollar iB Hasanah**

---

<sup>5</sup>Diakses dari <https://www.bnisyariah.co.id/id-id>, pada 02 Juli 2019 pukul 14.00 WIB

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

## **2) SimPel iB Hasanah**

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

## **3) Baitullah iB Hasanah**

Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.

## **4) Prima iB Hasanah**

**Prima iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high*

*networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

**5) Tunas iB Hasanah**

**Tunas iB Hasanah** adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

**6) Bisnis iB Hasanah**

Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

**7) Tapenas iB Hasanah**

**Tapenas iB Hasanah** adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya

**8) Tabunganku iB Hasanah**

**Tabunganku iB Hasanah** ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang

Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

**Fasilitas :**

- a) Buku Tabungan.
- b) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
- c) *E-Banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).

**Keunggulan :**

- a) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- b) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- c) Pembukaan rekening otomatis berinfraq Rp 500,-.
- d) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

**Kekurangan :**

- a) Belum adanya sistem otomatis limit saldo

**Persyaratan :**

- a) Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- b) Setoran awal minimal Rp. 20.000,-.
- c) Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000,-

**2. Pembiayaan**

**a. Griya iB Hasanah**

**Griya iB Hasanah** adalah fasilitas pembiayaan konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk membeli, membangun, merenovasi rumah (termasuk ruko, rusun, rukan, apartemen dan sejenisnya), dan membeli tanah kavling serta rumah indent, yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing calon nasabah.

**b. Multiguna iB Hasanah**

Fasilitas Pembiayaan Konsumtif yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian barang kebutuhan konsumtif dan/atau jasa sesuai prinsip syariah dengan disertai agunan berupa tanah dan bangunan yang ditinggali berstatus SHM atau SHGB dan bukan barang yang dibiayai.

**c. Oto iB Hasanah**

**Oto iB Hasanah** adalah fasilitas pembiayaan konsumtif murabahah yang diberikan kepada anggota masyarakat untuk pembelian kendaraan bermotor yang dibayar dengan pembiayaan ini.



**d. BNI Emas iB Hasanah**

Emas iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membeli emas logam mulia dalam bentuk batangan yang diangsur setiap bulannya melalui akad murabahah (jual beli).

**e. CCF iB Hasanah**

adalah pembiayaan yang dijamin dengan agunan likuid, yaitu dijamin dengan Simpanan dalam bentuk Deposito, Giro, dan Tabungan yang diterbitkan BNI Syariah.

**f. Fleksi Umroh iB Hasanah**

Pembiayaan konsumtif bagi anggota masyarakat untuk memenuhi kebutuhan pembelian Jasa Paket Perjalanan Ibadah Umroh melalui BNI Syariah yang telah bekerja sama dengan *Travel Agent* sesuai dengan prinsip syariah.

**B. Analisa Hasil Penelitian**

**1. Penerapan TabunganKu iB Hasanah berbasis akada Wadiah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa**

Penerapan Tabungan yang ada di BNI Syariah peneliti mewawancarai beberapa pegawai yang ada di BNI Syariah, salah satunya dengan *Salles Assistan*. Narasumber mengatakan :

“ Untuk tabungan yang ada di BNI Syariah ada berbagai macam yang ditawarkan ada yang berakad wadiah yad dhamanah, dan juga mudharabah. Tapi yang lebih banyak diminati disini tabungan iB Hasanah yang berbasis akad wadiah yad dhamanah yaitu hampir 80% nasabah memilih produk tabungan ini dan sisanya menggunakan produk tabungan yang lain karena tabungan iB Hasanah ini merupakan tabungan yang banyak diminati maka fasilitas yang diberikan pihak BNI Syariah adalah memberikan

pilihan kepada nasabah, semua nasabah bisa memilih dua jenis kartu ATM yang debit Silver Hasanah ataupun debit GPN yang keduanya memiliki kelebihan masing-masing dan sudah dilengkapi dengan *chip*. Dan untuk penerapan tabungan di BNI Syariah juga para pegawai yang menangani sudah paham betul apa saja prosedur yang harus dilakukan calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan yang baru, memahami karakter nasabah yang akan membuka rekening tabungan, menjelaskan tentang produk tabungan yang akan dibuat oleh nasabah dan juga harus memahami karakter setiap nasabah yang akan membuka rekening tabungan baru karena pegawai bank harus bisa menganalisa siapa saja nasabah yang bisa menjadi mitra, untuk menghindari segala bentuk risiko yang mungkin akan terjadi.”<sup>6</sup>

Sejalan dengan pernyataan diatas, penulis juga mewawancarai pegawai yang menangani secara langsung nasabah yang akan membuka rekening tabungan yang baru, narasumber selanjutnya dengan selaku *Customer Service* di BNI Syariah yang sebelumnya juga menjadi *Teller* selama 1 tahun dan paham betul tentang alur untuk membuka rekening tabungan dari awal. Narasumber mengatakan :

“ Saya disini masih pegawai yang terhitung baru, karena sekitar 1.5 tahun masa kerja disini tapi meskipun pegawai baru saya dan teman-teman yang lain yang sudah bekerja lebih dulu dibanding saya, kami tetap harus profesional dalam pekerjaan apalagi kami yang bekerja di bagian pelayanan setiap hari bertemu dengan nasabah secara langsung jadi harus memahami semua produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa. Untuk penerapan tabungan disini saya rasa sudah sesuai dengan standart seperti di Bank Syariah lainnya, kami diawal sudah menjelaskan tentang akad yang ada pada produk tabungan kami dan saat nasabah menentukan akad apa yang akan dipilih dan juga menjelaskan beberapa prosedur untuk membuka tabungan. Kami juga menjelaskan untuk hubungan antara nasabah dan Bank disini adalah sebagai mitra atau partner kerja jika salah satu mengalami hasil atau keuntungan maka kami akan membaginya begitupun sebaliknya, dan untuk pembagian hasil kami tidak menjanjikan berapa nominalnya berbeda dengan Bank Konvensional yang hubungan antara nasabah dan Bank adalah sebagai kreditur dan debitur serta bunga yang ada juga sudah pasti berapa nominalnya dan disepakati diawal.”<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Bapak Bintang (Salles Assisten), pada tanggal 05 Juli 2019

<sup>7</sup> Wawancara dengan Ibu Shinta (Customer Service), pada tanggal 05 Juli 2019

a. **TabunganKu iB Hasanah** ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

**b. Fasilitas :**

- 1) Buku Tabungan.
- 2) Hasanah Debit GPN atau Hasanah Debit Silver.
- 3) *E-Banking* (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking)

**c. Keunggulan :**

- 1) Hasanah Debit Silver sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
- 2) Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan.
- 3) Pembukaan rekening otomatis berinfak Rp 500,-.
- 4) Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.

**d. Persyaratan :**

- 1) Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
- 2) Setoran awal minimal Rp. 20.000,-.
- 3) Pembuatan kartu ATM (chip) Rp. 10.000,-

Berdasarkan hasil temuan penelitian diatas, untuk penerapan tabunganKu iB Hasanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ada dua akad yang diterapkan yakni akad wadi'ah yad dhamanah dan

juga akad mudharabah. Semua produk tabungan yang ada di BNI Syariah KC Surabaya memiliki prosedur masing-masing. Disini peneliti akan membahas tentang tabungan iB Hasanah yang berakad wadi'ah yad dhamanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa, produk tabungan iB Hasanah wadi'ah ini lebih banyak diminati oleh calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan, karena prosedur pembukaan rekening tabungannya sangat mudah, limit saldo yang tidak terlalu banyak dan juga tabungan iB Hasanah yang berakad wadi'ah yad dhamanah ini bisa tarik tunai maksimal Rp.5.000.000 dalam sekali penarikan melalui ATM dan juga sesuai dengan akadnya wadi'ah yad dhamanah yaitu titipan nasabah kepada pihak Bank yang akan dikelola oleh pihak Bank dengan seizin pemiliknya, dan pihak Bank juga akan menjamin harta tersebut secara aman dan jika ada keuntungan yang didapat maka pihak Bank wajib membagi keuntungan kepada nasabah tersebut. Calon nasabah yang ingin menabung di BNI Syariah KC Surabaya hanya perlu mengisi formulir untuk menjadi calon nasabah, jika calon nasabah berusia 17 tahun keatas dan belum bekerja maka diwajibkan untuk melampirkan data orang tua sebagai penanggung jawab. Untuk nasabah yang berusia di atas 17 tahun dan sudah bekerja maka tidak perlu melampirkan data orang tua. Setelah mengisi formulir dan nasabah sudah menentukan untuk membuka rekening tabunganKu iB Hasanah maka *Customer Service* akan menjelaskan untuk semua jenis tabungan kartu ATM yang ditawarkan ada dua jenis, yakni kartu ATM debit GPN dan kartu ATM debit silver yang masing-masing

memiliki kelebihan dan sudah dilengkapi dengan *chip*. Setelah melakukan pembukaan rekening tabungan calon nasabah akan dipastikan apakah sudah membawa matrai dan jika tidak membawa maka dari pihak Bank sudah memberikan fasilitas dan calon nasabah bisa membayar melalui *Teller* berbarengan dengan pembayaran kartu ATM apa yang akan dipilih dan juga melakukan setor tunai untuk pembukaan awal rekening tabungan iB Hasanah yang berakad wadi'ah. Untuk penerapan tabungan iB Hasanah yang berakad wadi'ah yad dhamanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ini selain dengan ATM nasabah juga bisa memilih metode *mobile banking*, *internet banking*, *sms banking*, untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Untuk transaksi yang tidak dilakukan melalui ATM atau yang biasa disebut dengan layanan digital sudah sesuai dengan peraturan yang ditentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum yang mulai berlaku sejak tanggal 8 Agustus 2018. Dan sudah sesuai dengan peraturan Bank Indonesia untuk produk TabunganKu.

Peraturan tentang tabunganKu iB Hasanah yang berakad wadi'ah yad dhamanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa bahwa di tabungan ini nasabah tidak boleh mengosongkan saldo yang ada di tabungannya, meskipun jika dikosongkan juga bisa tetapi jika nasabah ingin mengetahui berapa jumlah bonus bagi hasil yang diperoleh dari uang yang ada maka setiap nasabah wajib meyisahkan uangnya sebesar

Rp. 20.000 untuk tabungan iB Hasanah yang berbasis akad wadi'ah yad dhamanah dan uang yang ada di tabungan tersebut akan dikelola oleh pihak BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa. Dan untuk berapa nominal bagi hasil yang akan diterima oleh nasabah, pihak Bank tidak bisa menjanjikan dan kesepakatan tersebut sudah dilakukan saat melakukan akad. Semua jenis transaksi yang ada di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa dan juga produk-produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa sudah sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 24/POJK.3/2015 tentang Produk dan Aktivitas Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Semua pegawai yang menangani tabungan di awal sudah menjelaskan bahwa hubungan nasabah dengan Bank disini adalah sebagai mitra kerja, dimana jika pihak pengelola dana atau disini Bank Syariah mengalami keuntungan maka akan dibagi dengan para nasabah dengan persentase yang sudah disepakati diawal akad. Begitu juga sebaliknya jika Bank mengalami kerugian maka nasabah juga akan merasakannya, tetapi sejauh ini untuk masalah yang ditimbulkan dari dampaknya tabungan sehingga harus membagi kerugian dengan nasabah masih belum pernah terjadi karena Bank mengutamakan kepercayaan nasabah dan selalu mengatasi masalah atau hambatan yang ada tanpa melibatkan nasabah, hal ini juga tidak jauh dengan fungsi adanya manajemen risiko yang digunakan untuk mengelola risiko tanpa ada yang dirugikan.

Dari analisa dan hasil wawancara tersebut, maka sebagian besar nasabah BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa masih belum maksimal dalam menjalankan peraturan tentang manajemen risiko pada tabungan, seperti risiko operasional yang mengakibatkan kurangnya informasi atau sistem pengawasan internal dari BNI Syariah dan juga risiko kepatuhan yang masih belum mematuhi peraturan yang ada baik internal maupun eksternal.

Menurut analisa penulis sebaiknya Bank BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa Surabaya mewajibkan dan mengharuskan seluruh pegawai yang ada untuk selalu menerapkan prinsip kehati-hatian kepada semua nasabah yang akan membuka tabungan baru dan menjelaskan secara detail dan meyakinkan nasabah untuk memahami segala prosedurnya untuk mengurangi adanya kesalahpahaman bagi nasabah.

## **2. Penerapan Manajemen Risiko pada TabunganKu iB Hasanah yang berbasis akad Wadiah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa**

Penerapan Manajemen Risiko pada Tabungan yang ada di BNI Syariah peneliti juga mewawancarai beberapa pegawai yang ada di BNI Syariah, kami juga mewawancarai *Salles Assistan*. Narasumber mengatakan :

“ Kalau untuk risiko pada tabungan sendiri sebenarnya persentasenya lebih kecil dibanding dengan produk pembiayaan ataupun produk lainnya yang ditawarkan oleh BNI Syariah akan tetapi yang namanya risiko apapun produknya dan apapun bentuknya pasti ada, dan kami juga menerapkan manajemen risiko pada semua produk yang kami tawarkan di BNI Syariah ini,

fungsinya agar semua permasalahan atau risiko yang ada dapat diatasi dan juga terselesaikan tanpa harus adanya pelaporan ke BNI pusat. Manajemen risiko yang kami terapkan juga sudah sesuai dengan peraturan yang ada, semua pegawai harus memahami segala bentuk risiko yang akan dihadapi dan harus mengetahui pula bagaimana caranya untuk mengatasinya. Untuk risiko pada tabungan saat ini yang sering terjadi adalah hilangnya uang di tabungan atau ATM nasabah secara tiba-tiba di jam yang bukan memasuki waktu perputaran uang dan risiko yang kami hadapi juga kosongnya saldo para nasabah yang dengan sengaja dikosongkan oleh pemiliknya yang seharusnya di tabungan iB Hasanah akad wadiah ini harusnya limit saldonya Rp. 20.000 tapi menjadi Rp.0. Untuk penyebab terjadinya kehilangan uang di tabungan kemungkinan bisa terjadi karena kesalahan sistem server yang eror dan tidak sedikit juga yang dikarenakan adanya pihak yang memang dengan sengaja membobol akun tabungan nasabah dengan pemalsuan data sehingga bisa mengambil semua uang nasabah yang ada di tabungan. Dan untuk permasalahan limit saldo nasabah yang dengan sengaja di kosongkan ini bisajadi kesalahpahaman pihak nasabah yang belum jelas saat melakukan akad bahwa seharusnya di tabungan itu harus ada sisa saldo minimal Rp.20.000 atau bisa jadi karena nasabah tersebut dengan sengaja mengosongkannya dengan alasan tidak mau memakai tabungan tersebut tanpa mau melakukan pengurusan tutup buku tabungan.”<sup>8</sup>

Sependapat dengan *Salles Assisten*, penulis juga mewawancarai

*Customer Service* untuk upaya penyelesaian risiko yang ada.

Narasumber mengatakan:

“ Kami para pegawai disini sudah diterapkan budaya untuk sadar risiko baik risiko dalam katagori ringan, sedang sampai berat kami harus paham dan mengetahui bagaimana cara untuk penyelesaiannya. Untuk risiko hilangnya uang di tabungan secara tiba-tiba pihak Bank Indonesia sudah mengeluarkan Undang-Undang untuk membuat kartu ATM yang sudah dilengkapi dengan *chip* fungsinya untuk meminimalisir risiko adanya data yang sama dan pihak BNI pusat sudah menempatkan ATM di tempat keramaian seperti pusat kota yang pastinya selalu diawasi oleh security selama 24 jam untuk mencegah adanya tindak kejahatan, biasanya para pelaku menerapkan *skimming card* yang membuat ATM dalam kondisi tidak aman dan membuat siapapun nasabah yang mengambil uang di ATM tersebut secara otomatis data yang ada langsung bisa digandakan karena adanya alat *skimmer* yang

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Bapak Bintang (*Salles Assisten*), pada tanggal 05 Juli 2019



sudah di tempet di mesin ATM. Untuk masalah yang limit saldo yang seharusnya tersisa Rp.20.000 untuk tabungan iB Hasanah yang berakad wadiah ini besarnya sudah ditentukan oleh pihak Bank, tapi sangat banyak nasabah yang mengosongkannya. Karena meskipun ditentukan adanya saldo yang harus tersisa tapi pihak nasabah juga bisa mengambil semua uang yang ada tanpa menyalahkannya dan untuk kedepannya yang jelas pihak BNI Syariah akan membuat sistem yang secara otomatis harus ada saldo yang tersisa sesuai besaran yang tersisa untuk mengatasi masalah ini. Untuk persentase tabungan yang berisiko dalam tiga tahun terakhir ini mengalami penurunan meskipun masih tetap ada risiko hilangnya uang secara tiba-tiba dan juga masih ada beberapa nasabah yang sengaja mengosongkan tabungannya. Kami semua pegawai yang ada diwajibkan untuk sadar akan risiko yang ada dan memahami bagaimana cara untuk menyelesaikannya, terutama pegawai yang menangani tentang tabungan ini.”<sup>9</sup>

Surat Edaran Bank Indonesia No.13/22/DASP tentang Implementasi Teknologi Chip dan Penggunaan Personal Identification Number pada Kartu ATM dan/atau Kartu Debet yang diterbitkan di Indonesia. Berlaku dari tanggal 18 Oktober 2011.<sup>10</sup>

Penulis juga mewawancarai *Funding* di BNI Syariah, tentang bagaimana cara mengidentifikasi risiko dan cara penyelesaiannya.

Narasumber mengatakan:

“ Kami disini diharuskan peka akan adanya masalah atau jika ada hambatan dalam pekerjaan secara tiba-tiba, semisal dengan adanya komplain yang dilakukan oleh nasabah kami harus tahu bagaimana cara penyelesaiannya dan kami juga tidak membedakan risiko ringan atau berat bagaimanapun risiko tetaplah hambatan bagi kami karena kepercayaan nasabah adalah hal terpenting bagi kami. Jika adanya uang hilang di tabungan kami akan mengidentifikasi penyebabnya dan juga menjelaskan serta menenangkan nasabah bahwa kami pasti mempunyai solusi dan kami juga memberikan waktu tiga hari jika uang kembali maka semua itu kesalahan dari sistem server karena adanya perputaran uang dan jika dalam tiga hari belum kembali kami akan melaporkan pada pimpinan dan yang pasti akan ada solusi bagi nasabah tersebut, karena jika kami

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Shinta (*Customer Service*), pada tanggal 05 Juli 2019

<sup>10</sup>, [https://www.bi.go.id/id/peraturan/"](https://www.bi.go.id/id/peraturan/) *"Sistem-Pembayaran"* /Pages/se\_132211.aspx , (31 Juli 2019 )

tidak bisa memberikan solusi nasabah tidak akan memberikan kepercayaan pada kami dan kami juga pasti akan dilaporkan sebagai tuduhan penipuan. Untuk segala jenis risiko atau hambatan dan permasalahan yang ada pihak BNI Syariah selalu diadakannya rapat evaluasi dan juga peraturan-peraturan bagi nasabah yang ingin menjadi mitra kami harus sesuai dengan kriteria yang ada, begitupun para pegawai harus mentaati peraturan yang ada dan selalu menerapkan budaya sadar risiko untuk kebaikan bersama.”<sup>11</sup>

Penerapan manajemen risiko pada tabunganKu iB Hasanah ini BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ini selalu menekankan para pegawai untuk menerapkan budaya sadar risiko dalam keadaan apapun, karena di dalam ruang lingkup pekerjaan segala bentuk risiko pasti akan terjadi baik itu dalam katagori risiko ringan, sedang dan risiko yang berat sekalipun. Semua pegawai diharapkan tidak memandang risiko dalam katagori segala bentuk risiko akan ada cara penyelesaiannya sendiri, dan setiap pegawai yang akan berhadapan dengan risiko tersebut harus mengetahui bagaimana cara untuk mengatasi risiko yang ada. Peraturan tentang penerapan manajemen risiko di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ini disesuaikan dengan peraturan yang dibuat oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 65/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko bagi Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah.

Pentingnya penerapan manajemen risiko adalah untuk meminimalisir segala jenis risiko yang akan terjadi, menganalisa bagaimana cara mengatasi risiko yang ada dan juga cara untuk menghindar dari risiko yang akan terjadi. Meskipun didalam produk tabungan ini persentase risiko relatif lebih kecil dibanding dengan

---

<sup>11</sup> Wawancara dengan Ibu Anis (*Funding*), pada tanggal 05 Juli 2019

produk pembiayaan yang ada di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa, tetapi bagaimanapun bentuk risiko yang ada pasti akan menyebabkan kerugian untuk semua pihak yang terlibat baik bagi nasabah dan juga pihak Bank yang akan mengelola tabungan para nasabahnya, dan akan menjadi hambatan dalam pengelolaan dana yang ada, serta nama baik Bank juga menjadi terancam jika risiko yang ada tidak dapat diatasi dan diselesaikan dengan baik. Dengan adanya risiko pula kegiatan yang ada juga akan terganggu dan dapat menyebabkan kerugian bagi nasabah yang lainnya pula, oleh karena itu budaya sadar risiko adalah cara utama untuk para pegawai mencegah adanya risiko yang mungkin terjadi. Karena dengan adanya budaya sadar risiko yang diterapkan, para pegawai akan selalu waspada kepada semua calon nasabah yang akan menjadi mitra kerjanya.

Sesuai dengan Teori *Withdrawal risk* merupakan bagian dari spektrum risiko bisnis. Risiko ini sebagian besar dihasilkan dari tekanan kompetitif yang dihadapi bank syariah dari bank konvensional sebagai counterpart-nya. Bank syariah dapat terkena *withdrawal risk* (risiko penarikan dana) disebabkan oleh deposan bila keuntungan yang mereka terima lebih rendah dari tingkat return yang diberikan oleh rival kompetitornya.

Risiko yang selama ini sering terjadi pada tabungan iB Hasanah berakad wadi'ah yad dhamanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ini adalah hilangnya uang yang ada di tabungan secara tiba-tiba tanpa adanya penarikan dari ATM oleh nasabah ataupun

pengambilan uang melalui *Teller*, yang membuat para nasabah merasa dirugikan karena uang yang ditabung selama ini hilang tidak tau kemana. Untuk hilangnya uang di tabungan secara tiba-tiba jika terjadi di malam hari kemungkinan besar adalah kesalahan sistem server yang sedang *error* dikarenakan di malam hari untuk semua Bank sedang dilakukan perputaran uang yang mengakibatkan adanya selisih uang atau bahkan hilangnya uang di tabungan para nasabah, dan itu sangat mungkin terjadi. Tetapi jika uang yang hilang terjadi pada siang hari dan uang yang hilang tidak kembali dalam waktu tiga hari, maka itu bukan lagi kesalahan sistem server akan tetapi adanya pihak yang dengan sengaja mengambil alih uang nasabah tersebut. Jika hal ini terjadi dan pasti nasabah akan melapor pada pihak Bank maka pihak Bank akan memberikan waktu selama tiga hari untuk menunggu apakah ini kesalahan dari server atau tidak dan pegawai yang menangani masalah tabungan juga akan melakukan pengecekan transaksi yang dilakukan oleh nasabah dan mencetak rekening koran agar tahu apa yang salah sehingga nasabah bisa kehilangan uang di tabungan. Jika melebihi waktu tiga hari uang nasabah belum juga kembali maka sudah dipastikan adanya orang yang dengan sengaja mengambil uang yang di tabungan tersebut, untuk menangani hal ini pegawai yang menangani akan langsung lapor kepada pimpinan untuk penyelesaiannya, jika dari pihak pimpinan memutuskan untuk dilaporkan kepada pihak yang berwajib maka akan dilaporkan dan jika pimpinan menemukan cara untuk mengetahui siapa yang dengan

sengaja mengambil alih tabungan tersebut maka akan di selesaikan, tetapi siapapun yang melakukan akan diberikan hukuman yang sesuai dengan apa yang dilakukan. Biasanya cara yang dilakukan oleh pelaku dengan *skimming card* adanya alat yang ditempelkan di mesin ATM atau *skimmer* yang fungsinya untuk mengcopy seluruh data nasabah yang melakukan transaksi melalui ATM tersebut dan pelaku dapat dengan mudah mengambil uang nasabah di tabungan seara keseluruhan, dan ada juga kesalahan yang dilakukan oleh pihak Bank yakni adanya data yang sama yang dengan sengaja dilakukan pelaku untuk mengambil alih uang di tabungan nasabah yang sebenarnya dan ini sangat sering terjadi.

Untuk meminimalisir hal tersebut pihak BNI Syariah menemukan cara untuk mengurangi adanya kehilangan uang secara tiba-tiba pada tabungan nasabah dengan meletakkan semua ATM BNI Syariah di tempat keramaian semisal di tengah kota yang banyak orang, dilengkapi dengan cctv yang canggih dan *security* menjaga di depan setiap ATM selama 24 jam, selain itu pihak BNI Syariah selalu menghimbau kepada nasabah yang hendak melakukan transaksi melalui ATM untuk selalu mengecek apakah ada kejanggalan didalam mesin ATM tersebut. Dan disetiap ATM sudah ada alat yang bisa mendeteksi adanya proses *skimming card* sehingga siapapun yang melakukan hal tersebut akan secara otomatis ada alarm yang berbunyi. Semua jenis kartu ATM juga sudah dilengkapi dengan *chip* untuk mencegah adanya kartu ATM yang sama atau yang memang dengan

sengaja digandakan, dan untuk semua pegawai diharapkan lebih teliti saat menerima calon nasabah baru, jika ada nasabah yang diragukan maka lebih baik dikomunikasikan dan dilaporkan kepada pimpinan terlebih dahulu untuk menghindari segala risiko yang mungkin terjadi.

Untuk itu setiap pegawai yang menangani tabungan diwajibkan memahami karakter nasabah yang akan melakukan transaksi atau ingin membuka rekening tabungan baru untuk meminimalisir adanya risiko, karena pemahaman karakter pada nasabah sangat berguna untuk mengetahui penilaian nasabah tersebut. Terutama para pegawai yang menangani dan bertemu secara langsung dengan nasabah yang akan membuka tabungan secara langsung adalah *Customer Service* dan *Teller* harus paham bagaimana karakter calon nasabah mereka, yang sesuai dengan peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah untuk menghadapi segala risiko usaha dan selalu menerapkan prinsip kehati-hatian.

Risiko yang dihadapi oleh Bank pada tabungan iB Hasanah yang berbasis akad wadi'ah yad dhamanah di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa tidak hanya hilangnya uang secara tiba-tiba, tetapi juga banyaknya nasabah yang tidak paham atau bahkan tidak mengerti tentang kewajibannya untuk menyisahkan uang ditabungkan dengan jumlah yang sudah ditentukan pada saat akad di awal nasabah membuka rekening tabungan. Hal ini menyebabkan hambatan bagi pihak Bank untuk mengelola jumlah dana yang ada, sehingga tidak bisa mengelola dana simpanan nasabah karena limit yang tersisa

seharusnya Rp. 20.000 tetapi menjadi Rp.0 dan jika nasabah ingin mendapat bagi hasil dari Bank juga tidak bisa dikarenakan tidak adanya saldo yang tersisa.

Sedangkan sudah dijelaskan di awal akad jika nasabah ingin mengetahui berapa jumlah atau nominal bagi hasil yang diberikan Bank untuk nasabah maka didalam tabungan harus ada nominal uang yang tersisa. Jika nasabah ingin mengosongkan tabungan dengan alasan tidak ingin melakukan transaksi atau menabung di BNI Syariah, maka nasabah bisa melakukan tutup rekening tabungan dengan membawa buku tabungan serta ATM dan bertemu secara langsung dengan *Customer Service* yang pastinya lebih aman karena sistem akan ditutup secara otomatis dan mencegah adanya risiko data yang sama atau risiko-risiko yang lainnya. Karena jika nasabah tidak melakukan tutup rekening jika suatu saat nasabah ingin membuka tabungan lagi maka akan ada dua data yang sama dan hal ini bisa menimbulkan kecurigaan pihak Bank kepada nasabah. Meskipun dalam enam bulan jika nasabah tidak melakukan transaksi otomatis nomor rekening akan di non aktifkan, tetapi untuk data nasabah masih bisa di aktifkan kembali jika nasabah mau memakai kembali tabungan tersebut untuk transaksi dengan cara mengganti buku tabungan dan ATM yang lama dengan yang baru dan pin otomatis akan berubah juga. Untuk menangani hal ini BNI Syariah akan melakukan sistem otomatis, untuk memastikan berapa limit yang harus tersisa di dalam tabungan yang fungsinya untuk mengurangi adanya tabungan yang dengan sengaja

dikosongkan oleh nasabah atau pemilik buku tabungan, karena untuk saat ini BNI Syariah masih belum menerapkan sistem yang secara otomatis untuk penentuan berapa jumlah saldo yang harus tersisa ditabungan yang tidak bisa diambil atau digunakan. Dan yang pasti, untuk penerapan sistem otomatis berapa nominal yang harus tersisa adalah merupakan peraturan yang akan dibuat oleh BNI Syariah pusat.

Untuk penanganan risiko pada tabungan di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa selama dua tahun BNI Syariah menggunakan alarm yang otomatis akan berbunyi jika ditemukannya *skimmer* dalam ATM. Meskipun hasil dalam setiap permasalahan yang ada pada tabungan semuanya belum bisa teratasi tetapi BNI Syariah selalu berusaha agar tidak adanya pihak yang merasa dirugikan. Hal ini juga dikarenakan selalu diadakannya evaluasi kerja di akhir jam pekerjaan, agar risiko yang mungkin akan terjadi dapat terselesaikan tanpa ada pihak yang merasa dirugikan, dan peka terhadap apapun jenis risiko harus selalu diterapkan bagi semua pegawai untuk mengetahui apakah nasabah ini bermasalah atau tidak. Meskipun risiko itu sendiri tidak bisa dihilangkan dalam hal apapun, setidaknya jika dikurangi maka akan mempermudah BNI Syariah dalam melakukan pengelolaan semua produk-produk yang ditawarkan khususnya di tabungan iB Hasanah yang berbasis akad wadi'ah yad dhamanah ini dan untuk tingkat kepuasan nasabah adalah prioritas yang harus diutamakan bagi pihak Bank sehingga pihak BNI Syariah dengan para nasabah bisa bermitra dengan baik tanpa adanya pihak yang merasa dirugikan.



Sesuai dengan teori Djojosoedarso manajemen risiko merupakan berbagai cara penanggulangan risiko dan BNI Syariah berusaha menerapkan beberapa cara untuk menanggulangi risiko yang ada pada tabunganku iB Hasanah dengan adanya alarm disetiap ATM BNI untuk mendeteksi adanya *skimming card*. Dan juga teori Peltier bahwa manajemen risiko merupakan proses mengidentifikasi risiko, yang digunakan untuk mengukur risiko, dalam kasus di BNI Syariah ini risiko yang ada bisa dikategorikan dalam risiko yang sedang dan pihak

Menurut analisa penulis, penerapan manajemen risiko di BNI Syariah KC Surabaya Dharmawangsa ini sudah sesuai dengan peraturan yang ada, akan tetapi untuk lebih memaksimalkan dan mengurangi risiko yang mungkin akan terjadi sebaiknya peraturan yang sudah diterapkan lebih ditingkatkan atau mungkin jika ada peraturan terbaru yang diberikan oleh BNI Pusat maka harus segera