

MODUL

MINI BANKING BANK SYARIAH



DOSEN PENGAMPU:

PUSPITA, SE.,MSi

PRODI MANAJEMEN KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

STIE INDONESIA BANKING SCHOOL

2022

DAFTAR ISI

BAB I : KEGIATAN OPERASIONAL BANK SYARIAH

BAB II : STANDARD LAYANAN PRIMA PERBANKAN

BAB III : OPERASIONAL FRONT OFFICE BANK SYARIAH

BAB IV : FRONT LINER : CUSTOMER SERVICE

BAB V : FRONT LINER : TELLER

BAB VI : OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA : TABUNGAN *MUDHA RABAH*

BAB VI : OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA : DEPOSITO *MUDHARABAH*

BAB VII : OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA : GIRO *WADIAH*

BAB VIII : KEGIATAN FUNDING SALES REPRESENTATIF (FRS)

BAB IX : KEGIATAN JASA LAYANAN LAINNYA

DAFTAR PUSTAKA

BAGIAN SATU

BAB I

KEGIATAN OPERASIONAL BANK SYARIAH

A. DASAR HUKUM BANK SYARIAH

1. Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan
2. Undang-undang nomo 10 tahun 1998 tentang perubahan
3. Undang-undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah

B. PERBEDAAN BANK SYARIAH DAN BANK KONVENSIONAL

No.	Perbedaan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1.	Dasar Hukum	Syariah Islam, (Al Quran, Hadist dan Fatwa MUI) dan Hukum Perbankan	Hukum Positif di Indonesia
2	Investasi	Jenis Usaha Halal	Semua bidang usaha yang menguntungkan
3	Return/keuntungan	Bagi Hasil, Margin	Bunga
4	Dewan Pengawas	Dewan Pengawas Syariah	Tidak ada
5	Orientasi	Keuntungan (Profit oriented), kemakmuran dan kebahagiaan dunia akhirat (falah oriented)	Keuntungan semata (profit oriented)
6	Hubungan Nasabah dan Bank	Kemitraan	Kreditur dan Debitur

C. KEGIATAN OPERASIONAL (UNIT KERJA) PADA BANK SYARIAH

1. Unit kerja Operasional *Frontliner*
 - a. Customer Service
 - b. Teller
 - c. Funding Officer/Marketing
2. Unit kerja Operasional *Back office*
 - a. Analisis officer
 - b. Trade Service
 - c. Operasional Pembayaran (kliring dll)
 - d. Unit Pembukuan/AKuntansi
 - e. Unit *General Affair* (SDI, Logistik)

D. SERTIFIKASI PROFESI DI BANK SYARIAH

1. General Banking 1
2. Manajemen Resiko
3. Wealth Manegement

E. SOAL – SOAL

1. Apa yang dimaksud Bank Syariah menurut Undang-Undang nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

2. Perubahan apa yang terjadi dari Undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan ke Undang-undang nomo 10 tahun 1998 ?

.....
.....
.....
.....
.....

3. Sebutkan 5 perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional :

	Bank Syariah	Bank Konvensional

4. Profesi apa yang menarik bagi Anda di Bank Syariah, jelaskan alasan Anda.

.....
.....
.....
.....
.....

BAB II OPERASIONAL FRONT OFFICE BANK SYARIAH

A. GAMBARAN UMUM KEGIATAN OPERASIONAL FRONT OFFICE

Kegiatan operasional pada *front liner* adalah kegiatan pelayanan bank terhadap nasabah secara langsung. Kegiatan layanan ini dilakukan pada sebuah ruangan yang disebut sebagai *Banking Hall*.

B. BANKING HALL

Kegiatan pada *banking hall* merupakan tempat terjadinya interaksi layanan antara nasabah dengan bank. Di tempat ini orang yang masuk akan mendapatkan *image* pertama kali tentang bank tersebut. Sehingga dapat dikatakan bahwa *banking hall* adalah wakil dari sebuah bank.



Kelengkapan

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada nasabah.

Salah satunya faktor kelengkapan peralatan seperti panel kurs valas, *writing desk*, brosur, slip transaksi, balpen/alat tulis, kursi tunggu, tempat sampah dan mesin atm, peralatan tersebut juga harus diperhatikan kebersihannya.

Selain itu penying juga faktor kenyamanan ruangan seperti tanaman dalam banking hall, TV, bacaan (koran/majalah), music, dispenser, ac, lampu, kebersihan dan kelengkapan toilet.

C. KONSEP LAYANAN PRIMA

...
...
...
...

“...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.” (QS. AlMaidah: 2)8

Dalam dunia perbankan, sebuah bank wajib mempunyai dan menerapkan kode etik bank tersebut agar nasabah tidak merasa dirugikan.

Sedangkan etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (customer service) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan oleh konsumen atau nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku petugas bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan mana yang buruk, mana yang benar dan mana yang salah.

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang prima adalah ;

1. Memiliki personil yang professional dan bermoral
2. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai
3. Responsive (tanggap)
4. Komunikatif
5. Memiliki perilaku dan penampilan simpatik
6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan
7. Kualitas pelayanan jasa bank

Standar layanan perbankan syariah :

1. Standar Penampilan petugas
2. Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja
3. Pengetahuan produk dan jasa perbankan
4. Standar komunikasi dengan nasabah
5. Standar penanganan keluhan nasabah

Budaya Layanan Prima

Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang terbaik. *Service excellent* menggambarkan etos/budaya kerja perusahaan /bank dan karyawan nya.

Pelayanan prima harus dilakukn sesuai dengan tuntunan pihak nasabah, karena pelayanan terbaik menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu :

1. Kecepatan
2. Keramahan
3. Ketepatan
4. Kenyamanan

Manfaat bagi bank yang melaksanakan budaya pelayanan prima, yaitu :

1. Meningkatkan citra perusahaan
2. Promosi bagi bank
3. Menciptakan kesan pertama yang baik
4. Meningkatkan daya saing perusahaan
5. Meningkatkan loyalitas nasabah

D. STANDAR SIKAP DAN PENAMPILAN

Sebagai seorang front line officer, penampilan seorang front liner sangat penting karena langsung berhubungan dengan nasabah.

Citra yang ditampilkan oleh petugas front liner mencerminkan citra diri perusahaan, harus mencerminkan seorang yang profesional karena bank adalah bisnis kepercayaan.

Berikut merupakan penampilan petugas front liner yang baik:

Pria

- a. Menggunakan seragam yang sesuai ketentuan bank (antara lain: kemeja lengan panjang, menggunakan dasi, name tag, bukan celana jeans, tidak kumal, tidak kusut dan tidak ada noda)
- b. Rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi serta jika menggunakan cat rambut dengan warna hitam
- c. Jika berkumis dicukur rapi dan tidak boleh becambah
- d. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel
- e. Tidak tercium bau badan dan bau mulut
- f. Kuku terpelihara pendek dan bersih
- g. Asesoris berupa jam tangan dan maksimal satu cincin, ikat pinggang, kacamata bening
- h. Percaya diri dan menunjukkan ketulusan
- i. Menyapa dengan lembut dan menyebutkan nama
- j. Sopan dan mendengarkan
- k. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- l. Jangan menyela dan memotong pembicaraan

Wanita

1. Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan bank (antara lain: rok, blouse dan blazer serta name tag)
2. Rambut kering, tersisir rapi/ digulung/ dicepol dan jika dicat dengan warna hitam
3. Rias wajah menggunakan bedak dan lipstik dengan warna tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna blouse
4. Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm
5. Tidak tercium bau badan mulut
6. Kuku terpelihara, pendek dan bersih. Jika memakai kuteks dengan warna soft
7. Tidak boleh memakai lebih 1 asesoris dalam satu titik dan maksimal 7 titik (telinga 2 titik, leher/dada 1 titik, jari tangan 2 titik untuk jari kanan dan jari kiri, 41 pergelangan tangan 2 titik, untuk kanan dan kiri yang salah satunya jam tangan)

E. PENANGANAN MASALAH NASABAH

Nasabah komplain adalah hal yang lazim dihadapi petugas *frontliner*, sehingga petugas *frontliner* merupakan garis terdepan dalam menangani nasabah.

Bagaimana petugas *frontliner* menangi keluhan nasabah :

1. Pahami permasalahan dan perhatian (*attentiveness*)
2. Ungkapkan rasa empati (*empathy*)
3. Kecepatan memberi tanggapan (*quick response*)
4. Permintaan maaf (*apology*)
5. Solusi (*alternative service recovery*)

F. PENILAIAN KINERJA FRONTLINER BANK

Dalam perbankan service memiliki peran penting karena jenis usaha bank adalah menjual pelayanan (jasa/service) bukan produk barang. Bisnis bank merupakan bisnis kepercayaan.

Instansi yang melakukan penilaian pelayanan bank yang dikenal dengan MRI (Market Research Indonesia) yang akan merangking pelayanan dari semua bank dan hasilnya akan diumumkan di media massa.

Dalam penilaian service, bukan hanya customer service dan teller saja yang dinilai tapi juga aspek security, aspek *tangible* (tampilan bank) dan juga service layanan telepon pada bank tersebut (bukan *call centre* tapi cabang atau kcp terkait).

Seorang satpam dalam menjalankan kewajiban utamanya yaitu menjaga keamanan suatu bank, namun seorang satpam harus pula memiliki kemampuan komunikasi yang baik terhadap nasabah yaitu menayakan keperluan nasabah, mengarahkan nasabah saat datang ke bank, mengambilkan atau menunjukkan slip transaksi yang dibutuhkan nasabah dan mengarahkan antrian agar tertib.



Bobot penilaian tertinggi adalah customer service, disusul oleh teller, aspek tangible, security dan layanan telepon.

Pada CS, teller dan security yang dinilai adalah sikap melayani, penampilan dan skill ditambah *cross seling* (penjualan silang atau menawarkan produk lain) pada CS. Aspek tangible yang dinilai adalah peralatan bank, kenyamanan ruangan, ATM, musholla dan toilet

G. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB III

KEGIATAN FUNDING SALES REPRESENTATIF (FSR)

Keberadaan dan tugas *funding sales representative officer* (FSRO) di setiap bank berbeda .

Ada bank yang menerapkan FSRO sebagai satuan khusus untuk mencari nasabah dana pihak ketiga, namun ada pula fungsi FSRO di tempatkan pada jabatan umum seperti pada customer service. Dan adapula bank yang mereapkan keduanya.

A. FUNGSI FSRO

Fungsi FSRO unit kerja yang bertugas menjual produk jasa dan layanan bank.

1. Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri.
2. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.

Tanggung jawab utama FSRO adalah melakukan proses penjualan produk dana dalam rangka penghimpunan dana

1. Bertanggung jawab pada pencapaian target bidang usaha Funding (pendanaan).
2. Dituntut untuk mempunyai kemampuan berkomunikasi yang baik, memiliki kemampuan untuk menjaga hubungan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah,
3. Menganalisa calon nasabah dari segi kebutuhan nasabah, memiliki interpersonal skill yang baik,
4. Menjalin atau memperluas jaringan atau networking, berorientasi pada target yang ditetapkan.

B. FSR CAPABILITY

1. Pengetahuan produk jas dan layanan bank
2. Kemampuan berkomunikasi
3. Kemampuan presentasikan
4. Kemampuan negosiasi

C. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB IV

FRONT LINER : CUSTOMER SERVICE

A. DEFINISI DAN FUNGSI CUSTOMER SERVICE

Customer service didefinisikan sebagai adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan/masalah yang sedang dihadapi. Seorang customer service harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamunya

Unit kerja customer service merupakan bagian dari *frontliner* yang memberikan informasi dan merupakan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk bank.

Fungsi Customer Service :

1. Sebagai *front officer* (cerminan pelayanan bank)
2. Perantara antara bank dan nasabah maupun calon nasabah (*Liasson Officer*)
3. Pusat informasi
4. Sebagai penjual produk yang ada di bank (*sales*)
5. Perwakilan bank dalam
6. Penanganan masalah (*troubleshooter*)

B. TUGAS, TANGGUNG JAWAB, DAN WEWENANG CUSTOMER SERVICE



Tugas Pokok Customer Service :

1. Pelayanan informasi produk dan jasa bank (*cross selling*)
2. Pelayanan Keluhan dan solusi bagi nasabah
3. Pelayanan administratif (pembukaan, penutupan rekening, penggantian buku dll)
4. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah

Tanggung Jawab Customer Service :

1. Pengenalan nasabah
Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer Principles).
2. Pelayanan terhadap nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruang kerja
5. Keamanan alat-alat identitas CS (user ID, password, kunci)
6. Melaksanakan tugas yang diberikan atasan terkait operasional cabang

7. Kepatuhan terhadap aturan perusahaan

Wewenang Customer Service

1. Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian.
2. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh Bank.
3. Melakukan verifikasi tanda tangan customer.
4. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
5. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.
6. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak berwenang.

C. PENILAIAN KINERJA CUSTOMER SERVICE

Untuk skill customer service ada tiga kondisi yang dinilai yakni pembukaan rekening, komplain dan tutup rekening.

Dalam pembukaan rekening bagaimana kita dapat menjalankan step-stepnya penjelasan pembukaan rekening.

Dalam penilaian komplain, bagaimana cara kita menangani nasabah complain.

D. CONTOH KASUS

Nasabah B melakukan transfer dari rekening bank BNI ke bank lain, tetapi uang yang ditransfer tidak masuk ke rekening tujuan.

Akhirnya nasabah B pun mendatangi kantor cabang bank BNI terdekat dan menuju ke meja customer service. Nasabah B mengadukan semua keluhannya, sementara customer service menyimak sambil mencatat keluhan dari nasabah B.

Customer service meminta bukti dokumen seperti fotokopi identitas diri, buku tabungan, bukti transfer, nomor rekening asal dan nomor rekening tujuan serta jumlah nominal yang ditransfer dan waktu transaksi dan customer service pun melakukan cek data 28 transaksi nasabah B pada system.

Setelah dilakukan pengecekan pada system, di dalam system status transfer sudah berhasil dilakukan akan tetapi saldo tidak masuk. Dikarenakan komplain yang diajukan nasabah B dalam hal ini terdapat 2 bank yang terlibat yaitu bank BNI dan bank penerima, untuk itu pihak bank BNI harus melakukan konfirmasi kepada pihak bank penerima dan untuk penanganan serta penyelesaian pengaduan ini membutuhkan waktu lebih dari 2 (hari).

Customer service pun menyampaikan kepada nasabah B agar mengajukan pengaduannya secara tertulis dengan melampirkan bukti dokumen tadi. Akhirnya nasabah B pun mengajukan kepada bank BNI secara tertulis. Setelah pihak bank (customer service) menerima pengaduan tersebut, pihak bank BNI pun segera

melakukan konfirmasi kepada pihak bank penerima. Pihak bank penerima menerima konfirmasi dan segera melakukan cek data transaksi.

Setelah di cek pada system, memang benar uang yang ditransfer tidak masuk ke rekening penerima dikarenakan pada saat nasabah B melakukan transaksi, jaringan bank sedang ada gangguan.

Kemudian bank penerima pun memproses uang yang dikirim dan memasukkan ke rekening penerima. Setelah proses selesai dan dana telah masuk ke rekening penerima, customer service BNI pun segera menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan serta penjelasan terkait masalah tersebut secara tertulis kepada nasabah B.

E. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB V

FRONT LINER : TELLER

A. DEFINISI DAN FUNGSI TELLER

Teller adalah petugas yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai atau non tunai dalam melakukan pembukuan kedalam sistem bank.

Teller berfungsi memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindahbukuan atau penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing)



B. TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB TELLER

Tugas pokok Teller adalah:

1. Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangannya
2. Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai atau bank notes dan warkat berharga
3. Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
4. Melaksanakan pembukuan dan validasi dengan benar
5. Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakuk 37 f. Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertibah pemakaian terminal komputer
6. Melaksanakan penukaran uang lusush ke cabang koordinator/ pooling cash/ Bank Indonesia
7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesimen tanda tangan nasabah
8. Menjaga kerapihan dan kebersihan counter teller
9. Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelolaan outlet
10. Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller
11. Meyakini keaslian dan keabsahan spesimen tanda tangan nasabah pada warkat bank dan form transaksi penarikan antar cabang
12. Memeriksa identitas nasabah dengan benar
13. Menjaga keamanan boks teller dan kewenangan memegang kunci boks
14. Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi

15. Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang kecabang koordinator / Pooling cash atau nasabah

Tanggung jawab seorang Teller:

1. Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dll dengan teliti dan cepat
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah
3. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja
4. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller yaitu User-ID, Password, anak kunci cash box dan laci
5. Patuh terhadap peraturan perusahaan

Wewenang teller:

1. Menerima setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah
4. Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan atau formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank
5. Jika terdapat data atau identitas yang mencurigakan melakukan tindakan contingency seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK, *enhance due diligence* dan 39 penolakan transaksi dilakukan apabila terdapat indikasi transaksi AML (Anti Money Laundering)

C. PERALATAN KERJA TELLER

Alat kerja yang dapat menunjang tugas pekerjaan teller, tanpa mengabaikan faktor keamanan, adalah

1. Sinar ultra violet yaitu alat pemeriksa keabsahan dokumen dan Surat berharga



2. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam.

3. Mesin hitung , kalkulator
4. Cash box teller, merupakan box yang terkunci khusus yang Digunakan untuk menyimpan uang tunai, biasa disimpan diruang conter saat teller bekerja yang 14 sebetulnya merupakan tanggung jawab teller.



5. Speciment atau kartu contoh tanda tangan. digunakan untuk melakukan pencocokan tanda tangan yang terdapat formulir nasabah

7. *validating machine* digunakan setiap transaksi yang masuk melalui counter sesuai dengan kode teller masing-masing voucher atau bukti yang tidak di legalisir dengan alat ini dianggap tidak sah.
8. *Card dex filling equipment* untuk menyimpan stop payment order penarikan atas nomor rekening yang tidak dapat dibayar secara keseluruhan atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.
9. Daftar uang palsu Untuk memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan menghindari penerimaan uang palsu.
10. Daftar kurs harian
Bagi bank devisa, daftar kurs harian ini digunakan untuk transaksi dalam valuta asing pada hari ini dan dikeluarkan oleh pejabat yang berkecimpung dalam transaksi valuta asing. Daftar ini selalu berubah setiap hari sesuai dengan perkembangan pasar uang.
11. Formulir-formulir kerja :
 - i. Buku pencatatan cas box dari khasanah valuta utama.
Untuk mencatat jam saat pembukaan atau penutupan khasanah dan pukul berapa teller mngambil atau memasukan cas box pada khasanah, penanggung jawab 2 orang yang ditunjuk secara bergilir.
 - ii. Buku persediaan kas di dalam khasanah Buku ini digunakan untuk mencatat segala mutasi keluar masuknya uang dari khasanah.
 - iii. Teller exchange bon permintaan antar teller Media yang digunakan untuk mencatat permintaan penyetoran antar teller atau head teller.
 - iv. Daftar mutasi kas Untuk mencatat mutasi-mutasi pada hari tersebut dan untuk membuktikan kebenaran transaksi yang di catatat tersebut. Hasil daftar ini adalah saldo yang sesungguhnya dan harus cocok dengan jumlah uang secara fisik di cas box. Daftar ini dituangkan berdasarkan pencatatan baik daftar penerimaan maupun pembayaran .

- v. Daftar posisi kas rekapitulasi kas bank Media ini digunakan oleh teller dan merupakan pencatatan saldo kas yang sesungguhnya di miliki bank.
- vi. Daftar penerimaan atau pengeluaran kas teller

D. PENANGANAN PERMASALAHAN

1. Uang Palsu
2. Koreksi Transaksi (kesalahan posting)
3. Penanganan selisih

Ketrampilan dasar yang harus dimiliki Teller :

- a. Pemeriksaan identitas nasabah
- b. Pemeriksaan formulir terkait transaksi yang dilakukan nasabah
- c. Pemeriksaan tanda tangan (pencocokkan tanda tangan)
- d. Pemeriksaan validitas

E. TRANSAKSI YANG DITANGANI TELLER

1. Proses awal hari
2. Transaksi dengan nasabah
3. Proses akhir hari

F. PENILAIAN KINERJA TELLER

Pada teller, penilaian dilakukan terhadap waktu antri, ijin ketika menghitung uang, ketelitian pada slip setoran, cara menghitung uang, konfirmasi jumlah uang yang diterima dan waktu transaksi.

Dalam menjalankan pelayanannya seorang teller haruslah melayani nasabah dengan cepat dan seakurat mungkin baik nasabah yang akan melakukan transaksi tunai maupun non-tunai seperti setor uang, transfer (kliring/RTGS), tarik uang, tukar uang, pemindahbukuan, penerimaan permohonan kiriman uang, penjualan dan pembelian valuta asing dan sebagainya.

Seorang teller haruslah cermat dalam menghitung uang jangan sampai ada yang kelebihan atau kekurangan, kecepatan dalam pelayanan teller ini sangatlah penting karena jumlah nasabah yang berkunjung ke bank untuk melakukan transaksi keuangan relatif lebih banyak selain itu untuk menghindari antrian nasabah yang terlalu lama.

G. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB VI

OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA TABUNGAN *MUDHARABAH* DAN TABUNGAN *WADIAH*

A. LANDASAN HUKUM

1. Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah
2. Fatwa Dewan Syariah Nasional No:02/DSNMUI/IV/2000 tentang Tabungan
3. Akad yang digunakan : Akad *Mudharabah* dan dapat pula akad *wadiah*



A. PROSEDUR PEMBUKAAN

1. Mengisi formulir pembukaan tabungan secara lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan bank
2. Melakukan setoran awal pada saat pembukaan rekening sesuai ketentuan bank baik tunai maupun dengan pemindahbukuan

B. PROSEDUR PENARIKAN TABUNGAN

1. Penarikan di kantor cabang
 - i. Mengisi formulir penarikan tunai dan ditandatangani nasabah pemilik rekening
 - ii. Membawa buku dan identitas diri
2. Penarikan melalui ATM
Menggunakan kartu atm dan PIN

C. PENUTUPAN REKENING

1. Permintaan nasabah
2. Rekening tidak aktif
3. Permintaan pihak berwenang

D. MEKANISME TRANSAKSI TABUNGAN

Customer Service

1. Mekanisme pembukaan tabungan (formulir permohonan, dokumentasi)
2. Input data nasabah (customer service)
3. Penanganan keluhan nasabah
4. Jenis-jenis tabungan
5. Fitur-fitur tabungan (standing instruction)

Teller

- a. Setoran tunai tabungan
- b. Penarikan tunai tabungan
- c. Setoran dan penarikan dengan valuta asing
- d. Administrasi dan Pembukuan

E. FITUR TABUNGAN

1. ATM
2. *Standing instruction* (pembayaran)
3. ATM dapat sebagai *debit card*
4. Tabungan valuta asing
5. Fasilitas *E-banking*

F. PEMBUKUAN

1. Setoran Tabungan Tunai
 - D. Kas
 - K. Tabungan
2. Penarikan Tabungan Tunai
 - D. Tabungan
 - K. Kas

G. PERMASALAHAN

Permasalahan yang sering terjadi pada tabungan :

- **Nasabah**
 1. Buku tabungan hilang
 2. ATM hilang atau tertelan mesin ATM
 3. Lupa PIN
 4. Rekening tidak aktif
- **Teller**
 1. Kesalahan dalam input data penyetoran atau penarikan tunai
 2. Uang palsu saat penyetoran tunai nasabah.
- **Customer Service**
 1. Identitas nasabah sudah tidak berlaku
 2. Perubahan identitas nasabah

H. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB VII

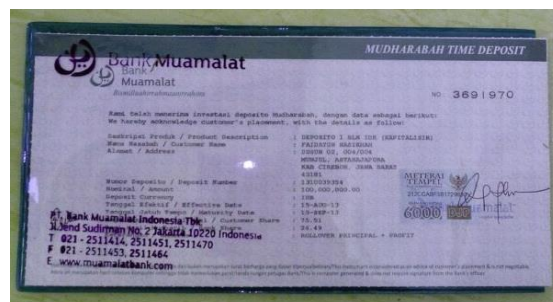
OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA DEPOSITO MUDHARABAH

A. LANDASAN HUKUM

1. Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah
2. Fatwa Dewan Syariah Nasional No:03/DSNMUI/IV/2000 tentang Deposito
3. Menggunakan akad *Mudharabah*

B. PROSEDUR PEMBUKAAN DEPOSITO

- a. Mengisi formulir pembukaan deposito secara lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan bank
- b. Melakukan setoran pembukaan rekening sesuai ketentuan bank baik tunai maupun dengan pemindahbukuan
- c. Penerbitan bilyet deposito



C. PENCAIRAN DEPOSITO

- a. Pencairan sebelum jatuh tempo
 - i. Membawa bilyet deposito asli
 - ii. Bilyet deposito di tandatangani di atas meterai
 - iii. Pencocokkan identitas
 - iv. Pencairan deposito dan biaya
- b. Pencairan deposito
 - i. Membawa bilyet deposito asli
 - ii. Bilyet deposito di tandatangani di atas meterai
 - iii. Pencocokkan identitas
 - iv. Pencairan deposito dan biaya

D. PEMBLOKIRAN DEPOSITO

- a. Sebagai jaminan pembiayaan
- b. Permintaan pihak berwenang

E. MEKANISME TRANSAKSI DEPOSITO

Customer Service

- a. Mekanisme pembukaan deposito(formulir permohonan, dokumentasi)
- b. Input data nasabah (customer service)
- c. Penanganan keluhan nasabah
- d. Perhitungan bagi hasil dan biaya-biaya
- e. Pencairan sebelum jatuh tempo
- f. Pencairan deposito
- g. Deposito sebagai jaminan pembiayaan

Teller

- a. Setoran tunai pembukaan deposito
- b. Setoran dan pencairan deposito valas
- c. Administrasi dan Pembukuan

F. FITUR DEPOSITO

1. Deposito valas
2. Data dijadikan jamina pembiayaan

G. PEMBUKUAN

1. Setoran Deposito Tunai
 - D. Kas
 - K. Deposito
 2. Penarikan Deposito Tunai
 - D. Deposito
 - K. Kas
- Penarikan Deposito Pindahbuku
- D. Deposito
 - K. Tabungan

H. PERMASALAHAN

Permasalahan yang sering terjadi pada deposito:

- **Nasabah**
 1. Bilyet deposito hilang
 2. Pencairan sebelum jatuh tempo
- **Customer Service**
 1. Bilyet deposito palsu
 2. Pencairan sebelum jatuh tempo

I. SIMULASI DAN LATIHAN

1. Simulasi kegiatan transaksi deposito (customer service dan teller)

BAB VIII

OPERASIONAL PENGHIMPUNAN DANA

GIRO WADIAH

A. LANDASAN HUKUM

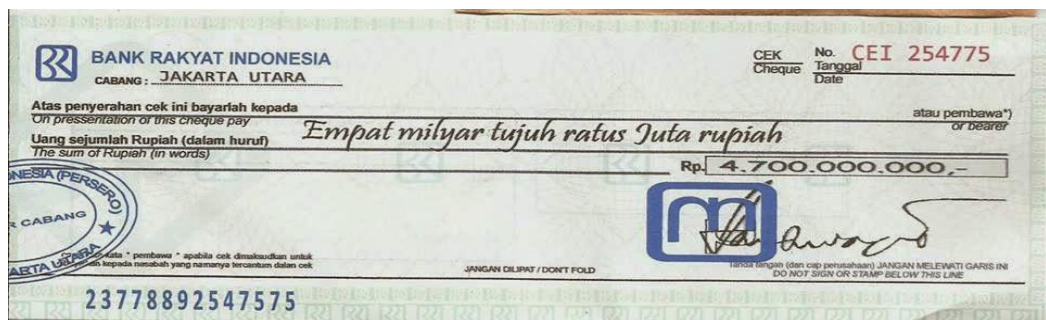
1. Pasal 1 angka 21 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
2. Fatwa Dewan Syariah Nasional No:01/DSNMUI/IV/2000 tentang Giro
3. Menggunakan akad *Wadiah*

B. PROSEDUR PEMBUKAAN GIRO

- a. Mengisi formulir pembukaan giro secara lengkap dan menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan bank
- b. Nasabah tidak termasuk dalam daftar hitam Bank Indonesia
- c. Melakukan setoran pembukaan rekening sesuai ketentuan bank baik tunai maupun dengan pemindahbukuan
- d. Nasabah memperoleh Alat penarikan rekening giro : buku cek dan/atau buku bilyet giro

C. PENARIKAN GIRO

1. Menggunakan Cek



- a. Sebagai alat tarik tunai
 - b. Penarikan pada bank yang sama dan pada bank yang berbeda
 - c. Kadaluarsa cek
 - d. Cek atas nama, cek atas unjuk, cek silang
2. Menggunakan Bilyet Giro



- a. Sebagai alat pemindahbukuan rekening
- b. Tanggal penerbitan dan tanggal efektif

D. PEMBLOKIRAN REKENING GIRO

- a. Nasabah masuk daftar hitam BI
- b. Dana giro digunakan sebagai jaminan pembiayaan
- c. Permintaan pihak berwenang

E. MEKANISME TRANSAKSI GIRO

Customer Service

- a. Mekanisme pembukaan giro (formulir permohonan, dokumentasi)
- b. Input data nasabah (customer service)
- c. Cek daftar hitam BI
- d. Penanganan keluhan nasabah
- e. biaya-biaya
- f. penyerahan buku cek dan/atau bilyet giro
- g. giro sebagai jaminan pembiayaan

Teller

- a. Setoran tunai pembukaan giro rupiah
- b. Setoran dan pencairan cek/giro rupiah
- c. Setoran dan penarikan giro valas
- d. Administrasi dan Pembukuan

F. FITUR REKENING GIRO :

1. Dapat diterbitkan atas nama perorangan maupun instansi
2. Buku cek dan bilyet giro (rekening giro Rupiah)
3. Rekening Giro Valas
4. Layanan *E-Banking*
5. *Intercity clearing*
6. *Automatik Transfer System Online (sweep account online)*
7. Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan

G. PEMBUKUAN

1. Setoran Giro Tunai
 - D. Kas

- K. Deposito
- 2. Penarikan Setoran dengan Cek :
 - D. Kliring dengan Bank X
 - K. Titipan Setoran Nasabah

 - D. Titipan Setoran Nasabah
 - K. Rekening Giro Nasabah
- 3. Penarikan Giro Tunai
 - D. Giro
 - K. Kas

H. PERMASALAHAN

Permasalahan yang sering terjadi pada deposito:

- a. Cek/BG kadaluarsa
- b. Cek/BG hilang
- c. Cek kosong, cek mundur
- d. Tolakan kliring

I. SIMULASI DAN LATIHAN

BAB IX

KEGIATAN TRANSAKSI JASA BANK

A. JASA TRANSFER

1. Pengertian

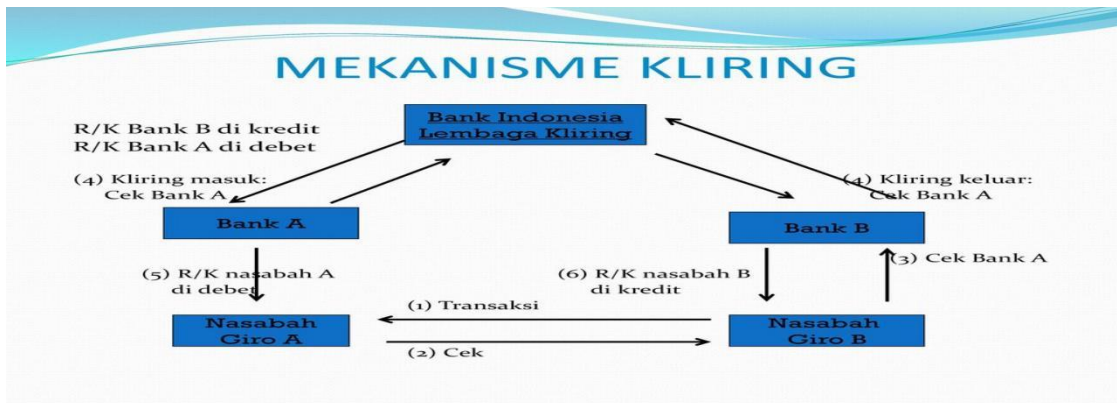
Transfer adalah kegiatan pemindahan sejumlah dana sesuai perintah pemberi amanat. Layanan jasa transfer menggunakan akad **Wakalah**.

2. Jenis transfer :

- a. Dari sisi jangkauan
 - i. Dalam negeri (Rupiah) → *intercity clearing*
 - ii. Luar negeri/internasional (valuta asing)
- b. Dari sisi kegiatan bank
 - i. Transfer masuk (*inward/incoming transfer*)
 - ii. Transfer keluar (*outward/outgoing transfer*)



3. KLIRING



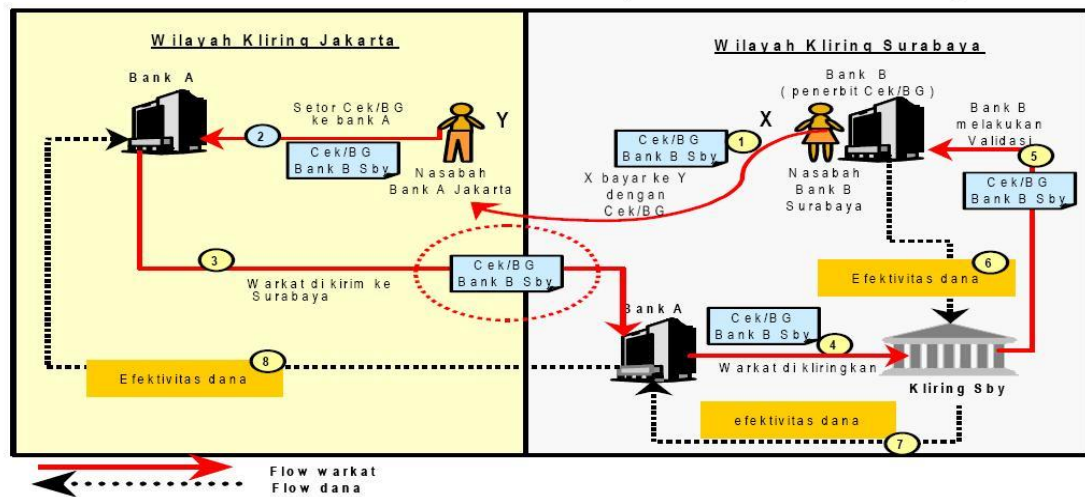
4. RTGS (Real Time Settlement Gross)



B. INKASO

- Inkaso adalah penagihan warkat (surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro) yang berasal dari luar kota atau luar negeri.
- Proses penagihan inkaso biasanya membutuhkan waktu 1 (satu) minggu sampai 1 (satu) bulan, tergantung dari jarak lokasi penagihan.
- Biaya penagihan tergantung kebijakan kepada bank yang bersangkutan.

Contoh Mekanisme Inkaso saat ini (via kantor bank sendiri)



C. TRANSAKSI VALUTA ASING

1. Ketentuan Umum

- Menggunakan akad *Sharf*
- Transaksi valuta asing, menggunakan kurs valut asing
- Penetapan kurs di lihat dari posisi valuta di sisi bank (jual/beli)
- Penukaran bank notes menggunakan kurs bank notes, transaksi transfer menggunakan kurs *telegraphic transfer (TT)*
- Transaksi harus dilakukan secara tunai

2. Mekanisme

- Menggunakan kurs Bank Notes dari sisi bank
- Bank notes yang ditukar dalam bentuk baik (tidak rusak, tidak berubang, tidak kusam)
- Cek palsu atau tidak (sinar ultraviolet, nomor seri)
- Hasil penukaran dapat diterima tunai ataupun masuk ke rekening.



D. LAYANAN SAVE DEPOSIT BOX (SDB)

1. Ketentuan Umum

- a. Merupakan suatu wadah atau kotak penyimpanan harta atau surat berharga, yang biasanya ditempatkan pada suatu ruang khazanah yang dirancang secara khusus dari bahan baja yang kokoh, tahan bongkar dan tahan api untuk menjaga keamanan barang yang disimpan dan kenyamanan penggunaannya.



- b. Akad yang digunakan adalah : *Wadiah Yad Amanah*
- c. SDB umumnya digunakan untuk menyimpan perhiasan atau logam mulia, mata uang asing, dokumen penting seperti sertifikat, akta kelahiran, surat berharga komersial, atau penyimpanan data komputer yang perlu dilindungi dari pencurian, kebakaran, banjir, dan lain-lain.
- d. Penyewa atau nasabah membayar sejumlah biaya kepada bank sebagai biaya sewa kotak tersebut, yang hanya dapat dibuka dengan kombinasi kunci khusus, tanda tangan yang valid dari penyewa, dan mungkin kode-kode tertentu yang ditetapkan oleh bank.
- e. Biaya-biaya
Biaya-biaya yang dikenakan antara lain uang sewa, uang agunan kunci dan denda keterlambatan pembayaran sewa.
- f. Jika kunci yang dipegang penyewa hilang, maka uang agunan kunci akan digunakan sebagai biaya penggantian kunci dan pembongkaran SDB yang wajib disaksikan sendiri oleh penyewa.
- g. Nasabah juga harus memiliki daftar isi dari SDB dan menyimpan foto copy (salinan) dokumen tersebut di rumah untuk referensi.
- h. Bank tidak Bertanggungjawab atas perubahan kuantitas dan kualitas, hilang, atau rusaknya barang yang bukan merupakan kesalahan bank. Selain itu, kerusakan barang akibat force majeure seperti gempa bumi, banjir, perang, huru hara, dan sebagainya.
- i. Adapun barang-barang yang tidak boleh disimpan dalam SDB:
 - i. Senjata api / bahan peledak.
 - ii. Segala macam barang yang diduga dapat membahayakan atau merusak SDB yang bersangkutan dan tempat sekitarnya.

- j. Barang-barang yang sangat diperlukan saat keadaan darurat seperti surat kuasa, catatan kesehatan dan petunjuk bila penyewa sakit, petunjuk bila penyewa meninggal dunia

E. LAYANAN JASA PEMBAYARAN

1. Menerima setoran-setoran

layanan ini adalah yang paling sering dimanfaatkan oleh nasabah, dan dapat digunakan sebagai “sumber dana tak berbiaya” bagi bank.

- Pembayaran pajak
- Pembayaran telepon
- Pembayaran air
- Pembayaran listrik
- Pembayaran uang kuliah

2. Melayani pembayaran-pembayaran

- Membayar Gaji/Pensiun/honorarium
 - Pembayaran deviden
 - Pembayaran bonus/hadiah
- Jenis layanan pembayaran Bank :

F. TRANSAKSI BANK GARANSI

Bank Garansi merupakan janji tertulis yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga dimana bank menyatakan sanggup memenuhi kewajiban-kewajiban kepada pihak ketiga dimaksud apabila pada suatu waktu tertentu yang telah ditetapkan pihak yang dijamin (nasabah) tidak memenuhi kewajibannya

1. Dasar Hukum

- a. KUH Perdata pasal 1820 s/d 1850 Untuk menjamin kelangsungan Bank Garansi
- b. Fatwa DSN No.11/DSN-MUI/IV/2000 tentang Kafalah
- c. Fatwa DSN No.74/DSN-MUI/I/2009 tentang Penjaminan Syariah

2. Ketentuan Umum

- a. Menggunakan akad **Kafalah**
- b. Pihak yang dijamin (Applicant) menyeter sejumlah uang dengan prinsip ‘Al Wadiah’ Penetapan kurs di lihat dari posisi valuta di sisi bank (jual/beli)

3. Mekanisme Operasional

- a. Menggunakan kurs Bank Notes
- b. Bank notes yang ditukar dalam bentuk baik (tidak rusak, tidak berubang, tidak kusam)

BAB VIII

KEGIATAN TRANSAKSI PEMBIAYAAN

Prosedur Umum Transaksi Pembiayaan di Bank Syariah

- a. Nasabah mengajukan permohonan ke Bank melalui customer service
- b. Customer service meneruskan ke analis officer untuk di lakukan analisa
- c. Analis Officer memberikan hasil analisa dan rekomendasi ke komite kredit untuk disetujui/ditolak
- d. Keputusan permohonan nasabah di informasikan kembali ke analis officer untuk dipersiapkan perjanjian kredit dan pengikatan jaminan
- e. Pelaksanaan penandatanganan perjanjian kredit dan pengikatan jaminan
- f. Penyerahan dokumentasi ke unit administrasi kredit
- g. Pembukuan (transfer) dana pembiayaan

A. PEMBIAYAAN ATAS DASAR JUAL BELI



Ketentuan Umum :

- Keuntungan yang diterima bank adalah margin
- Biaya-biaya yang dikenakan adalah biaya administrasi, biaya notaris dan lain-lain

1. PEMBIAYAAN MURABAHAH

Dasar Hukum

Fatwa DSN MUI No.04/DSN-MUI/IV/2000 tentang Murabahah

Ketentuan

- Barang yang dibeli sudah tersedia
- Pelunasan dapat dilakukan dengan cara cicilan atau langsung di akhir periode (jatuh tempo)

2. PEMBIAYAAN JUAL BELI SALAM

Dasar Hukum

Fatwa DSN No.05/DSN-MUI/IV/2000 tentang Jual Beli Salam

Ketentuan

- Barang yang dibeli belum tersedia (barang pesanan)
- Pelunasan dilakukan dimuka sebelum barang tersedia

3. PEMBIAYAAN JUAL BELI ISTISHNA

Dasar Hukum

Ketentuan

- Barang yang dibeli belum tersedia (barang pesanan)
- Pelunasan dapat dilakukan dengan cara cicilan per termin atau pelunasan di akhir setelah barang tersedia

B. PEMBIAYAAN ATAS DASAR BAGI HASIL



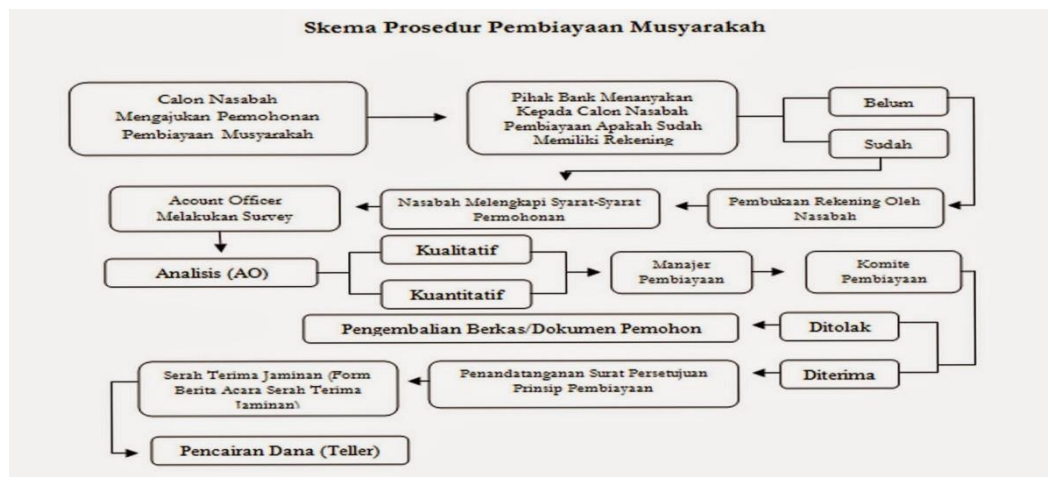
Ketentuan Umum :

- Keuntungan yang diterima bank adalah sesuai nisbah bagi hasil
- Biaya-biaya yang dikenakan adalah biaya administrasi, biaya notaris dan lain-lain

1. PEMBIAYAAN MUSYARAKAH

Dasar Hukum

- Fatwa DSN MUI No.08/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Musyarakah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 Tahun 2008



Ketentuan

- Nasabah dan bank bekerja sama dalam suatu proyek usaha sebagai mitra usaha baik dalam modal maupun dalam melaksanakan dan mengelola usaha tersebut.
- Setelah proyek usaha berjalan dan menghasilkan keuntungan, maka keuntungan dibagi sesuai dengan kontribusi modal dari nasabah dan bank. Selain keuntungan, jika terjadi kerugian pun juga dibagi sesuai porsinya.

2. PEMBIAYAAN MUDHARABAH

Dasar Hukum

- Fatwa DSN No.07/DSN-MUI/IV/2000 tentang Pembiayaan Mudharabah
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 Tahun 2008

Ketentuan

- Pembiayaan Mudharabah adalah penyediaan dana bank untuk modal kerjasama usaha berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara bank dengan nasabah yang mewajibkan nasabah untuk melakukan setelmen atas investasi dimaksud sesuai dengan akad mudharabah.
- Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.
- Bank tidak ikut serta dalam pengelolaan usaha nasabah tetapi memiliki hak dalam pengawasan dan pembinaan usaha nasabah.
- Pembiayaan diberikan dalam bentuk tunai dan/atau barang. Dalam hal pembiayaan diberikan dalam bentuk barang, maka barang yang diserahkan harus dinilai berdasarkan harga perolehan atau harga pasar wajar.
- Pembagian keuntungan dari pengelolaan dana dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati dan dituangkan dalam akad pembiayaan mudharabah. Nisbah bagi hasil yang disepakati tidak dapat diubah sepanjang jangka waktu investasi, kecuali atas dasar kesepakatan para pihak dan tidak berlaku surut.
- Nisbah bagi hasil dapat ditetapkan secara berjenjang (tiering) yang besarnya berbeda-bedaberdasarkan kesepakatan pada awal akad.
- Bank sebagai penyedia dana menanggung seluruh risiko kerugian usaha yang dibiayai kecuali jika nasabah melakukan kecurangan, lalai, atau menyalahi perjanjian yang mengakibatkan kerugian usaha



DAFTAR PUSTAKA

Ikatan Bankir Indonesia. 2014, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Gramedia Jakarta

Ikatan Bankir Indonesia, 2014. *Mengelola Bank Syariah*. Gramedia Jakarta.

FATWA MUI