

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan beberapa hal pokok yang telah dibahas dalam bab - bab sebelumnya dan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya mahasiswa dapat memberikan kesimpulan dan saran kepada Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya sebagai objek penelitian laporan Tugas Akhir mahasiswa.

#### **5.1 Kesimpulan**

Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang perbankan syariah yang memiliki berbagai macam produk yang dibutuhkan masyarakat. Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya memiliki produk penghimpunan dana yang ditawarkan, salah satunya adalah Tabungan *Wadiah*.

Tabungan *wadiah* merupakan simpanan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yaitu salah satu produk bank syariah yang berarti penitipan dana antara pihak pemilik dana dan pihak penerima titipan yang dipercaya untuk menjaga dana tersebut. Berkaitan dengan produk tabungan *wadiah*, Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah*. Dalam hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya. Sebagai konsekuensinya, bank bertanggung jawab terhadap harta titipan tersebut serta mengembalikannya kapan saja pemiliknya

menghendaki. Di sisi lain, bank juga berhak sepenuhnya atas keuntungan dari hasil penggunaan atau pemanfaatan dana atau barang tersebut. Namun demikian, bank diperkenankan memberikan bonus kepada pemilik harta titipan selama tidak disyaratkan di muka. Dengan kata lain, pemberian bonus merupakan kebijakan bank semata yang bersifat sukarela.

Produk tabungan wadiah pada Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya dinamakan dengan Tabunganku iB. Tabunganku iB merupakan simpanan dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Adh Dhamanah dimana simpanan nasabah diperlakukan sebagai titipan dan penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Produk ini dikeluarkan sesuai dengan pengalakkan program pemerintah melalui Bank Indonesia mengenai Tabunganku guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tabunganku iB ini diperuntukkan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan.

Dalam pelaksanaan Tabunganku iB diperlukan pelaksanaan prinsip transparansi produk yang telah diatur sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Prinsip Transparansi Produk merupakan prinsip yang diterapkan oleh Bank terhadap keterbukaan informasi produk, guna mencegah timbulnya perselisihan antara bank dengan nasabah yang disebabkan karena adanya kesenjangan informasi.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Tabunganku iB Wadiah Berkaitan Dengan Prinsip Transparansi Produk Pada

Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tabunganku iB merupakan simpanan tabungan yang diperuntukkan untuk nasabah perorangan.
2. Syarat yang harus dipenuhi dalam pembukaan Tabunganku iB adalah mengisi formulir pembukaan rekening, menyerahkan fotocopy identitas diri yang masih berlaku (KTP/SIM/Paspor), dan melakukan setoran awal minimal Rp 20.000,-.
3. Pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan Tabunganku iB adalah nasabah, *customer service*, dan *teller*. Sedangkan pihak-pihak yang terkait dalam penerapan prinsip transparansi produk Tabunganku iB adalah nasabah, *customer service*, dan Dewan Pengawas Syariah.
4. Kewenangan pihak terkait dalam penerapan prinsip transparansi produk Tabunganku iB adalah nasabah sebagai pihak yang menempatkan dananya di bank memiliki kewenangan untuk mendapatkan informasi sejele- jelasnya mengenai produk yang digunakannya, *customer service* sebagai pihak bank yang berhadapan langsung dengan nasabah memiliki kewenangan untuk menjelaskan transparansi informasi produknya yakni sesuai standart kebijakan Bank Jatim Syariah, dan Dewan Pengawas Syariah juga memiliki kewenangan untuk memastikan bahwa berbagai bentuk transaksi yang diterapkan Bank Jatim Syariah harus dipastikan kesesuaiannya dengan prinsip syariah serta mengawasi kegiatan Bank Jatim Syariah agar sesuai dengan Prinsip Syariah.

5. Prosedur pembukaan Tabunganku iB diawali dengan nasabah datang ke customer service dan akan mendapatkan penjelasan mengenai Tabunganku iB. Kemudian nasabah akan diberi beberapa form yang harus diisi, menyerahkan berkas-berkas yang menjadi syarat pembukaan, mengisi slip setoran untuk melakukan setoran awal kepada teller, serta menunggu teller menyerahkan slip bukti penyetoran dan buku tabungan.
6. Perhitungan bonus Tabunganku iB adalah menggunakan metode bonus wadiah atas dasar saldo rata-rata harian, yakni tarif bonus wadiah dikalikan dengan saldo rata-rata harian bulan yang bersangkutan. Adapun rumus perhitungan bonus Tabunganku iB adalah sebagai berikut:

$$Bonus = \frac{Saldo Rata - Rata \times Bonus 1\%}{12} - Pajak 20\%$$

7. Perhitungan pajak 20% pada Bank Jatim Syariah bukan dikenakan atas dasar batasan nominal saldo yang kena pajak tetapi atas dasar bonus yang tidak dijanjikan, sehingga setiap bonus yang diterima akan dikurangi pajak 20%. Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya akan melakukan pemberian bonus sukarela kepada penabung Tabunganku iB yang besarnya ditentukan oleh bank setiap akhir bulan, yang dibukukan langsung pada buku Tabunganku iB nasabah. Bonus yang diterima pada Tabunganku iB hanya dipotong biaya pajak 20% dan tidak ada pemotongan zakat. Pemotongan zakat hanya dilakukan pada produk Deposito Barokah.
8. Terdapat beberapa manfaat dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah untuk Tabunganku iB, antara lain :
  - a. Dana nasabah dijamin aman.

- b. Simpanan nasabah diikutkan dalam program penjaminan pemerintah.
  - c. Bebas biaya administrasi bulanan.
  - d. Dapat dijadikan agunan pembiayaan atau untuk referensi Bank Jatim Syariah.
  - e. Bank dapat memberikan bonus atas simpanan nasabah secara sukarela yang tidak diperjanjikan di awal.
  - f. Insya Allah barokah dengan memberikan manfaat bagi sesama.
  - g. Nasabah mendapatkan Fasilitas ATM dan SMS Banking.
9. Dalam pelaksanaan tabunganku iB wadiah berkaitan dengan prinsip transparansi produk pada Bank Jatim Syariah tentunya terdapat hambatan-hambatan yang terjadi, yakni pertama, dari sisi karakter nasabah yang antipati terhadap biaya-biaya yang melekat dari produk tabunganku iB. Kedua, adanya komplain nasabah terhadap kurangnya transparansi produk yang dapat berdampak pada menurunnya reputasi bank terhadap nasabah dan masyarakat umum.
10. Adapun solusi yang dilakukan pihak bank dari hambatan-hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut Pertama, Bank tetap memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah meskipun nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda, yakni menjelaskan dan memberikan keunggulan produk semaksimal mungkin dan memberikan pelayanan dengan cara memperlakukan nasabah dengan baik, sehingga nasabah yang awalnya antipati dengan biaya administrasi dan biaya pajak, bisa mempunyai paradigma yang berbeda karena tertutupi pelayanan prima

tersebut. Kedua, penyelesaian dari complain nasabah tersebut yang pertama dilakukan oleh bagian *customer service* adalah permohonan minta maaf atas ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah. Selanjutnya, *customer service* melakukan penjelasan dengan baik mengenai hal yang dikomplain, serta menyerahkan keputusan selanjutnya kepada nasabah disamping keputusan tersebut tidak merugikan bank.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan tabunganku iB wadiah berkaitan dengan prinsip transparansi produk pada Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, mahasiswa memberikan beberapa usulan atau saran, yaitu :

1. Selain bank memberikan pelayanan prima (*service excellent*) kepada nasabah, bank dapat memberikan sebuah hadiah atau souvenir seperti gelas, handuk, atau boneka apabila nasabah membuka rekening Tabunganku iB dengan setoran awal yang tinggi contohnya Rp 100.000,- (sesuai kebijakan bank ). Dengan begitu nasabah akan tertarik untuk melakukan setoran awal yang tinggi.
2. Meningkatkan layanan informasi mengenai karakteristik produk bank yang dapat diperoleh secara mudah oleh nasabah. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan akses informasi kepada nasabah yang memanfaatkan produk bank guna meningkatkan prinsip transparansi produk. Layanan informasi ini dapat berupa publikasi tertulis di setiap kantor bank seperti pemberian brosur/selebaran yang dapat membantu nasabah untuk lebih memahami tentang manfaat dan risiko pada produk dan atau dalam bentuk

informasi secara elektronik yang disediakan melalui *hotline service/call center* atau website. Sehingga komplain nasabah terhadap kurangnya transparansi produk dapat diminimalkan melalui layanan informasi yang diberikan oleh Bank. Disamping itu, layanan informasi juga mempunyai peranan penting untuk menguatkan citra/reputasi bank dari sisi pelayanan.

Demikian saran dari mahasiswa untuk Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya, saran ini dimaksudkan agar Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya dapat meningkatkan mutu pelayanan dengan transparansi produk yang diberikan kepada nasabah, sehingga citra/reputasi Bank Jatim Syariah Cabang Surabaya dimata nasabah dan masyarakat umum semakin bagus dan bisa berkembang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Luthfie Abdie. 2011. *Islamic Banking*. Modul Bahan Ajar, STIE Perbanas Surabaya.
- Maschudah, Aniek. 2013. *Modul Klasikal Laboratorium Operasional Bank*. Surabaya: STIE Perbanas Surabaya.
- Muhammad Syafi'i Antonio. 2009. *Bank Syariah: Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: Tzkie Cendekia. Cetakan keempat belas.
- Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad. 2013. *Transaksi Bank Syariah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wiroso. 2009. *Produk Perbankan Syariah*. Jakarta: LPFE Usakti.
- Buku Rujukan Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya.
- Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI No. 02/DSA-MUI/IV/2000, tanggal 01 Mei 2000 tentang Tabungan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/33/PBI/2009 Tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance*.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank Dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 10/14/DPbS Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah.
- Undang - Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan.
- Undang - Undang Nomor 21 Tahun 2008 Pasal 4 Tentang Perbankan Syariah.
- Harisrect. 2013. Transparansi Informasi Produk Bank: Kejujuran Bank Terhadap Nasabah. (<http://konsumen2013.blogspot.com/2013/03/transparansi-informasi-produk-bank.html>, diakses 16 Desember 2014).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2012. Pengertian Transparansi (<http://kbbi.web.id/transparansi>, diakses 9 Juni 2014).
- Situs Resmi Bank Jatim Syariah. 2013. (<http://www.bankjatim.co.id/>, diakses 2 Januari 2015).
- Syafaatul Janah. 2012. Landasan Syariah Wadiah. (<http://library.walisongo.ac.id/digilib/files/disk1/138/jtptiain--syafaatulj-6890-1-092503072.pdf>, diakses 22 Desember 2014).



Wikipedia Bahasa Indonesia Ensiklopedia Bebas. Perbankan Syariah. ([http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan\\_syariah](http://id.wikipedia.org/wiki/Perbankan_syariah), diakses 10 Februari 2015).

Situs Resmi Bank Indonesia. Tabunganku. 2010. ([http://www.bi.go.id/id/perbankan/edukasi/Documents/7bad488782a8489b8a91ab63232e32a4QA\\_Tabunganku.pdf](http://www.bi.go.id/id/perbankan/edukasi/Documents/7bad488782a8489b8a91ab63232e32a4QA_Tabunganku.pdf), diakses 10 Februari 2015).