

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Giro Amanah adalah salah satu produk giro yang ada pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya, yaitu sarana penyimpanan dana dengan menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan media cek atau bilyet giro. Dengan prinsip ini, giro nasabah diperlakukan sebagai titipan yang dijaga keamanan dan ketersediaan dananya setiap saat.

Bank syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah memiliki tujuan yang sama seperti perbankan konvensional, yaitu agar lembaga perbankan dapat menghasilkan keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha atau kegiatan lainnya yang sesuai. Meskipun demikian, ada hal yang sangat mendasar yang membedakan bank konvensional dan bank syariah. Perbedaan mendasar tersebut adalah bank konvensional menggunakan prinsip bunga yang ditentukan dengan rate serta tidak menggunakan akad di awal pembukaan. Sedangkan untuk bank syariah tidak ada istilah bunga dalam pelaksanaannya karena dalam islam mengharamkan bunga. Oleh karena itu, bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil yang penentuannya berdasarkan nisbah yang telah tertera pada akad pada saat pembukaan rekening.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya terkait dengan prosedur pelaksanaan Giro Amanah, maka dapat disimpulkan beberapa hal berikut :

1. Baik nasabah perorangan maupun nasabah perusahaan dapat membuka Giro Amanah.
2. Syarat pembukaan Giro Amanah dibagi menjadi dua kategori nasabah, yaitu nasabah perorangan dan nasabah perusahaan. Syarat-syarat untuk keduanya adalah calon nasabah tidak masuk ke dalam Daftar Hitam Nasional Bank Indonesia, mengisi formulir pembukaan rekening, menyerahkan fotokopi identitas diri yang masih berlaku, menyerahkan fotokopi NPWP, menyerahkan pas foto, melakukan setoran awal. Yang membedakan antara syarat nasabah perorangan dengan nasabah perusahaan adalah nasabah perorangan melakukan setoran awal minimal Rp 1.000.000,00 sedangkan untuk nasabah perusahaan selain melakukan penyetoran awal minimal Rp2.000.000,00, juga harus menyertakan fotokopi akta pendirian, SIUP/SITU/TDP.
3. Prosedur Pembukaan Giro Amanah diawali dengan nasabah datang ke *customer service* dan akan mendapatkan penjelasan mengenai Giro Amanah. Kemudian nasabah akan diberi beberapa form yang harus diisi, menyerahkan berkas-berkas yang menjadi syarat pembukaan, menyetorkan sejumlah uang kepada teller untuk setoran awal, serta menunggu untuk dipersiapkan cek atau BG yang akan menjadi media penarikan dana giro nasabah.
4. Penambahan saldo nasabah, dapat dilakukan melalui setor tunai kepada teller, mendapat transfer masuk, mendapat kliring masuk, serta mendapatkan bonus

wadiah. Sedangkan saldo nasabah akan berkurang apabila nasabah melakukan tarikan tunai, transfer kepada rekening lain, melakukan kliring keluar, pemindahbukuan, membayar biaya-biaya terkait dengan operasional bank, dan lain sebagainya. Selain itu, nasabah juga akan dikenakan biaya yang terkait kegiatan operasional bank. Biaya-biaya tersebut antara lain biaya administrasi bulanan, biaya pembelian cek, BG, dan resi, biaya atas transaksi kliring, pemindahbukuan, serta biaya pembukaan dan penutupan giro. Namun, pihak bank tidak pasti apakah akan memberikan bagi hasil atau tidak. Sebab Giro Amanah bersifat wadiah yang berarti titipan. Jika pun bank akan memberikan bagi hasil, maka pemberiannya tidak akan lebih dari 1% dan pemberiannya dilakukan setiap akhir bulan.

5. Setiap produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank, pasti memiliki manfaat yang melekat dan fasilitas yang mendukung pemanfaatan produk. Manfaat yang akan diperoleh nasabah apabila membuka Giro Amanah antara lain :
 - a. Dana nasabah dijamin aman
 - b. Diikutkan dalam program penjaminan pemerintah
 - c. Memudahkan dalam bertransaksi usaha
 - d. Cek dan BG diikutkan dalam Sistem Kliring Nasional

Sedangkan fasilitas yang akan diperoleh nasabah apabila membuka Giro Amanah, antara lain :

- a. Mendapat surat referensi bank yang nantinya dapat digunakan untuk mengikuti lelang
- b. Dapat membuka Bank Garansi

- c. Mendapat Surat Dukungan
 - d. Memperoleh cek atau BG untuk media penarikan dana
6. Alasan nasabah menutup rekening gironya antara lain karena nasabah sudah tidak ada transaksi, nasabah tutup lelang, nasabah pindah ke bank lain, dan nasabah meninggal dunia. Setelah mengetahui alasan penutupan, kemudian nasabah dapat melakukan penutupan rekening. Prosedur penutupan rekening giro yaitu :
- a. Nasabah datang ke *customer service* untuk mengajukan permohonan penutupan rekening gironya
 - b. *Customer service* akan mengecek cek atau BG yang masih beredar dan belum digunakan oleh nasabah. Pengecekan ini dapat dilakukan dengan bertanya langsung kepada nasabah maupun melihatnya pada ESTIM. Apabila masih berada pada nasabah, maka cek atau BG tersebut harus dikembalikan pada bank.
 - c. *Customer service* akan memberikan formulir aplikasi penutupan kepada nasabah untuk kemudian di isi oleh nasabah
 - d. Nasabah dapat mengambil secara tunai saldo yang tersisa pada rekening gironya setelah dikurangi dengan biaya administrasi penutupan, maupun mentransfer atau memindahbukukan kepada rekening lain.
7. Dalam pelaksanaan Giro Amanah pada Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya tentunya terdapat hambatan-hambatan yang dialami oleh pihak bank. Pertama, adanya kesalahan penulisan maupun tanda tangan pada saat nasabah melakukan transaksi menggunakan cek. Kedua, nasabah tidak melaporkan

adanya perubahan-perubahan yang terjadi terkait dengan data diri nasabah yang diberikan kepada bank. Ketiga, saat penutupan Giro Amanah banyak nasabah yang beralasan tidak membawa cek atau BG yang belum diterbitkan. Keempat adalah kaitannya dengan tanda tangan nasabah yang harus sesuai dengan spesimen pada saat penutupan. Selain itu, hambatan yang dialami saat melakukan penelitian adalah pihak yang membantu proses penelitian masih tergolong baru, sehingga tidak begitu paham dengan produk dan jasa yang ditawarkan bank. Namun, dengan adanya kendala dan hambatan yang dialami oleh bank, tentunya bank tidak akan diam saja. Bank akan berupaya menanggulangi masalah yang dihadapi dengan berusaha menerapkan *service excellent* namun tetap sesuai dengan peraturan perbankan yang ada. Sedangkan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi saat penelitian adalah bertanya kepada beberapa pihak Bank Jatim yang sudah senior dan mencari tahu melalui *website* resmi Bank Jatim Syariah.

5.2. Saran

Adapun yang dapat saya sarankan untuk Bank Jatim Syariah Cabang Darmo Surabaya dalam menghadapi kendala – kendala dalam proses pelaksanaan giro adalah sebagai berikut :

1. Adapun kendala pertama yang dihadapi oleh bank adalah banyaknya kesalahan penulisan pada cek dapat diatasi dengan pada saat pembukaan, pihak *customer service* menjelaskan mengenai tata cara pengisian cek tersebut, bagaimana membenarkannya apabila terdapat kesalahan, serta apa yang dilakukan setelah

menerima uang karena tidak semua orang mengerti prosedur penarikan uang cash mengingat banyaknya orang awam yang memanfaatkan produk gironya untuk kepentingan usaha. Mengenai tanda tangan yang berbeda dengan biasanya, meskipun memang ternyata pemiliknya yang melakukan penarikan, *teller* tetap harus berhati-hati agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan.

2. Nasabah yang tidak aktif memberikan informasi mengenai perubahan data dirinya, saya setuju dengan apa yang dilakukan oleh bank, yaitu pro aktif menmperbaharui informasi tersebut. Namun, dalam hal ini yang dapat dilakukan oleh bank hanyalah sekedar memperbaharui masa berlaku kartu identitas. Mengenai alamat nasabah yang berubah atau hal-hal lainnya, dapat dilakukan dengan *greeting* nasabah melalui telepon dan melakukan konfirmasi data diri setidaknya setahun sekali. Hal ini dilakukan selain untukantisipasi perubahan informasi nasabah, juga akan membangun kedekatan pihak bank dengan nasabah.
3. Selain itu, sebaiknya pihak bank memberikan training lebih jauh, khususnya untuk *front liner*. Sebab, mereka adalah ujung tombak dari bank tersebut. *Training* yang dilakukan tidak hanya berdasarkan teori, peraturan-peraturan perbankan saja, namun juga pengalaman pihak yang lebih senior dalam menghadapi nasabah.

Hal-hal diatas perlu dipertimbangkan untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan produk giro. Selain itu, ada baiknya pihak bank mengukur tingkat kepuasan nasabah untuk mengetahui kinerja bank terhadap nasabah dengan jangka waktu yang tidak terlalu lama.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdullah, Thamrin dan Tantri Francis, 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Adiwarman A Karim. 2011. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Edisi keempat. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Adrian Sutedi. 2009. *Perbankan Syariah : Tinjauan dan Beberapa Segi Hukum*. Bogor : Ghalia Indonesia.
- Huda, Nurul, dan Mohamad Heykal. 2010. *Lembaga Keuangan Islam Tnjauan Teoritis dan Praktis*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2008. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- _____, 2012 . *Dasar-Dasar Perbankan*. Edisi Revisi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Kautsar Riza Salman. 2012. *Akuntansi Perbankan Syariah : Berbasis PSAK Syariah*. Padang : Akademia Permata
- Muhammad Antonio Syafi'i,. 2010. *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktik*. Cetakan Keempatbelas. Jakarta: Gema Insani.
- Slamet Wiyono. 2010. *Cara Mudah Memahami Akuntansi Perbankan Syariah Berdasarkan PSAK dan PAPSII*. Jakarta: Grasindo.
- Sumar'in. 2012. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Tim Penyusun. 2013. *Modul Classical Laboratorium Operasional Bank STIE Perbanas Surabaya*. Surabaya : STIE Perbanas Surabaya.
- Wiroso. 2011. *Akuntansi Transaksi Syariah*. Jakarta : Ikatan Akuntan Indonesia
- Akses melalui internet :
- Banksyariah. 2012. Prinsip-Prinsip Bank Syariah (online), (<http://www.bank-syariah.net/2012/07/prinsip-bank-syariah.html> diakses 8 Desember 2013)

Koperasisyariah. 2012. Bank umum konvensional, (online), (<http://www.koperasisyariah.com/bank-umum-konvensional/> diakses 13 November 2013)

Okezone. 2011. Mengenal Bank Syariah, (online), (<http://economy.okezone.com/read/2011/08/01/316/486555/redirect> diakses 13 November 2013)

Rimalrimaru. 2013. Pengertian Pelaksanaan (online), (<http://rimalrimaru.com/pengertian-pelaksanaan/> diakses 13 November 2013)

Wikipeda. 2013. Pengertian Bank, (online), (<http://id.wikipedia.org/wiki/Bank>. diakses 8 Desember 2013)

Wordpress. 2011. Jenis - Jenis Bank, (online), (<http://indonesi4ku.wordpress.com/2011/03/15/pengertian-klasifikasi-tugas-fungsi-kegiatan-serta-peranan-bank/> diakses 8 Desember 2013)