

BAB III

**LAYANAN 3 IN 1 MASLAHAH DENGAN KONSEP
BRANCHLESS BANKING DI BANK BJB SYARIAH**

3.1 Deskripsi Umum Bank bjb syariah

3.1.1 Sejarah

Pendirian bank **bjb** syariah⁷⁰ diawali dengan pembentukan Divisi/ Unit Usaha Syariah oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah sepuluh tahun operasional Divisi/ Unit Usaha Syariah, manajemen PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan *share* perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi/ Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan RUPS PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank **bjb** syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari kementerian Hukum dan Hak

⁷⁰PT. Bank **bjb** syariah, <http://www.bjbsyariah.co.id> diakses tanggal 17 Mei 2015 Pukul 11.18 WIB.

Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian, bank **bjb** syariah memiliki modal disetor sebesar Rp. 500.000.000.000 (lima ratus miliar rupiah). Kepemilikan saham bank **bjb** syariah dimiliki oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. dan PT. Banten Global Development dengan komposisi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. sebesar Rp. 495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima miliar rupiah) dan PT. Banten Global Development sebesar Rp. 5.000.000.000 (lima miliar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 bank **bjb** syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbs tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan *cut off* dari Divisi/ Unit Usaha Syariah PT. Bank Pembanguna Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. yang menjadi cikal bakal bank **bjb** syariah.

Kemudian pada tanggal 21 Juni 2011 berdasarkan akta Nomor 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Tahun 2011 tertanggal 25 Juli 2011, PT. Banten Global Development menambahkan modal sebesar Rp. 7.000.000.000 (tujuh miliar rupiah). Sehingga total saham seluruhnya menjadi Rp. 507.000.000.000 (lima ratus tujuh miliar rupiah). Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan akta Nomor 27 perihal Pelaksanaan putusan RUPS lainnya tahun 2012, PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. dan PT. Banten Global Development menambahkan

modal disetor sehingga total modal PT. Bank **bjb** syariah menjadi sebesar Rp. 609.000.000.000 (enam ratus sembilan miliar rupiah) dengan komposisi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. sebesar Rp. 595.000.000.000. (lima ratus sembilan puluh lima miliar rupiah) dan PT. Banten Global Development sebesar Rp. 14.000.000.000 (empat belas miliar rupiah).

Saat ini bank **bjb** syariah berkedudukan dan berkantor pusat di kota Bandung, Jl. Braga No. 135 dan telah memiliki 8 Kantor Cabang, 53 Kantor Cabang Pembantu, 3 Kantor Gerai, 1 Kantor Kas dan 66 jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di beberapa daerah di Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.

3.1.2 Visi dan Misi

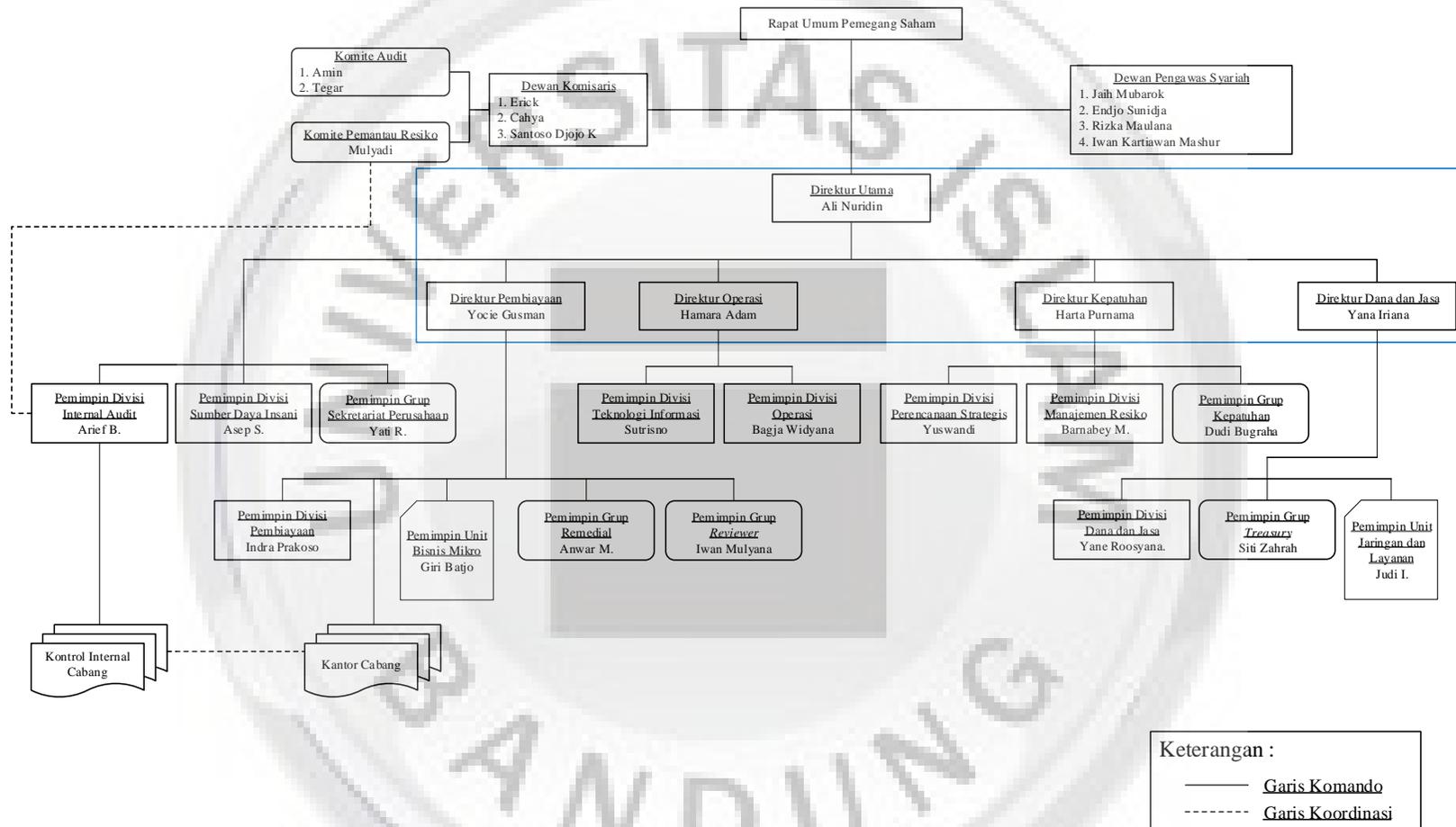
Visi bank **bjb** syariah yaitu “Menjadi 5 Bank Umum Syariah terbesar, sehat dan berkinerja baik di Indonesia”. Adapun Misi bank **bjb** syariah yakni:

1. Memberikan layanan perbankan syariah secara amanah dan profesional.
2. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah melalui peningkatan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM).
3. Memberikan nilai tambah bagi *stakeholders*.

3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi bank **bjb** syariah adalah sebagai berikut⁷¹ :

⁷¹*Ibid.* <http://www.bjbsyariah.co.id>



Gambar 3.1 Struktur Organisasi bank bjb syariah

Selanjutnya uraian jabatan bank **bjb** syariah adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
Uraian Jabatan PT. Bank **bjb** syariah

Jabatan	Uraian Pekerjaan
<p>1. Direktur Utama</p> <p>a. Pemimpin Divisi Internal Audit</p> <p>b. Pemimpin Divisi Sumber Daya Insani</p> <p>c. Pemimpin Grup Sekretariat Perusahaan (<i>Corporate Secretary</i>)</p>	<p>1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang <i>Quality Assurance</i>.</p> <p>2) Melakukan pengawasan terhadap auditor internal dan memeberikan saran perbaikan serta informasi yang objektif atas hasil pengawasan yang dilakukan.</p> <p>3) Melakukan pemeriksaan terhadap hasil kerja auditor internal dan memberikan saran perbaikan serta informasi yang objektif.</p> <p>4) Penilaian seluruh aktivitas di Internal Audit sesuai peraturan yang berlaku.</p> <p>1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Pelayanan SDI.</p> <p>2) Mengkoordinir pelayanan dan administrasi untuk pemberian kompensasi kepada pegawai.</p> <p>3) Mengkoordinir perekrutan pegawai baru dan mutasi pegawai.</p> <p>1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Sekretariat Perusahaan.</p> <p>2) Memformulasikan, melaksanakan dan mengembangkan strategi <i>public relation</i> internal dan eksternal untuk meningkatkan citra positif dan reputasi bank.</p> <p>3) Membuat, menganalisis, mengembangkan dan mengimplementasikan strategi komunikasi pemasaran yang terintegrasi (<i>segmentasi, targeting, positioning, diferensiasi dan branding</i>).</p> <p>4) Membuat kebijakan sistem pengarsipan, mengelola dan mengadministrasikan dokumen perusahaan.</p>

<p>c. Pemimpin Grup Remedial</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Remedial. 2) Melakukan upaya untuk membantu cabang dalam penyelesaian pembiayaan bermasalah (khususnya pembiayaan dengan kolektabilitas 3, 4 dan 5). 3) Membuat <i>draft</i> SOP dan kebijakan penyelesaian pembiayaan bermasalah dan restrukturisasi. 4) Membuat dan mengkinikan kebijakan dan SOP tertulis mengenai penanganan pembiayaan bermasalah dan restrukturisasi pembiayaan sesuai yang berlaku.
<p>d. Pemimpin Grup Reviewer</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan review atas proposal pembiayaan (NUP & Remarks), yaitu dengan menganalisa asumsi – asumsi perhitungan dalam usulan BU, mengkaji kesesuaian persyaratan pembiayaan dalam usulan BU dengan peraturan internal bank/ pedoman pembiayaan terhadap usulan pembiayaan yang menjadi limit/ kewenangan Kantor Pusat. 2) Mengembangkan Perangkat Aplikasi Pembiayaan untuk mendukung proses review dan evaluasi pembiayaan.
<p>3. Direktur Operasi a. Pemimpin Divisi Teknologi Informasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Pengembangan Teknologi Informasi. 2) Memonitor dan melakukan pengembangan <i>core banking system</i>, <i>switching</i>, dan <i>non-core banking system</i>. 3) Menetapkan metodologi pengembangan dan menerapkan prosedur pengadaan sistem aplikasi. 4) Menetapkan, menerapkan prosedur, metodologi pengembangan, pengadaan <i>hardware</i> dan <i>software</i> aplikasi. 5) Mengevaluasi kinerja sistem dan melakukan perbaikan – perbaikan atas kekuarangan kinerja sistem. 6) Memastikan setiap pengembangan dan/

<p>b. Pemimpin Divisi Operasi</p>	<p>atau perubahan pada aplikasi telah mengacu kepada kebijakan <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i> dan <i>IT Change Management</i>.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Operasional dan Pelayanan SDI. 2) Mengkoordinir pelayanan dan administrasi untuk pemberian kompensasi kepada pegawai. 3) Mengkoordinir pembelian dan pembayaran tagihan kantor. 4) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Operasional dan Pelayanan SDI. 5) Mengkoordinir pelayanan dan administrasi untuk pemberian kompensasi kepada pegawai. 6) Mengkoordinir pembelian dan pembayaran tagihan kantor.
<p>4. Direktur Kepatuhan a. Pemimpin Divisi Perencanaan Strategis</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Memproses penyusunan/ perumusan/ perubahan strategi (<i>strategy formulation</i>) perusahaan meliputi Visi, Misi, Tujuan, Strategi Perusahaan dan Kebijakan Manajemen. 2) Membuat perencanaan keuangan (<i>financial planning</i>), Kebijakan Umum Direksi Tahunan (KUDT), Rencana Bisnis Bank Jangka Menengah (<i>bank business plan</i>) maupun Rencana Perusahaan Jangka Panjang (<i>corporate plan</i>). 3) Melakukan evaluasi dan pemantauan atas realisasi pencapaian kinerja keuangan dibandingkan dengan target yang tercantum di dalam Rencana Bisnis Bank dan membuat laporannya secara rutin (bulanan) baik untuk kepentingan pihak internal maupun eksternal. 4) Menyusun strategi, kebijakan dan pedoman terkait dengan KUDT serta sistem penilaian kinerja.

<p>b. Pemimpin Divisi Manajemen Risiko</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Manajemen Risiko. 2) Memonitor dan <i>review</i> kecukupan kebijakan, pedoman dan prosedur produk dan aktivitas bank. 3) Melakukan kajian risiko yang meliputi identifikasi, analisa dan evaluasi risiko. 4) Mendokumentasikan dan membantu mengkomunikasikan <i>key risks</i> kepada manajemen dan satuan kerja lain. 5) Membuat penilaian kesehatan bank dalam rangka memitigasi risiko terhadap seluruh aktifitas bank.
<p>c. Pemimpin Grup Kepatuhan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Kepatuhan. 2) Memastikan seluruh produk, aktivitas bank dan prosedur yang ada sesuai dengan ketentuan eksternal, fatwa DSN-MUI dan opini Dewan Pengawas Syariah. 3) Mencegah digunakannya bank sebagai sarana pencucian uang dan pendanaan terorisme, melakukan <i>self assessment</i> dan pelaporan terkait GCG. 4) Memastikan penegakan prinsip kehati-hatian, pemenuhan seluruh peraturan Otoritas Bank dan peraturan eksternal lainnya dalam rangka meminimalkan potensi risiko kepatuhan atas penyelenggaraan Teknologi Sistem Informasi dan Operasional bank bjb syariah.
<p>5. Direktur Dana dan Jasa</p>	
<p>a. Pemimpin Divisi Dana dan Jasa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Dana dan Jasa. 2) Merencanakan produk penghimpunan dana dan pelayanan jasa.
<p>b. Pemimpin Unit Jaringan dan Layanan</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang Jaringan dan Layanan. 2) Melakukan riset untuk pengembangan layanan dan jaringan bisnis. 3) Membuat, memantau dan mengevaluasi pelaksanaan standar kualitas pelayanan

<p>c. Pemimpin Grup <i>Treasury</i></p>	<p>prima dalam rangka perbaikan dan pengembangan kualitas layanan baik fisik (<i>layout</i>, desain interior dan eksterior gedung) maupun nonfisik (<i>service excellent</i>).</p> <p>4) Melakukan penentuan titik lokasi pembukaan, relokasi atau peningkatan status jaringan kantor dan mengkoordinasikan dengan unit kerja terkait.</p> <p>1) Menyusun Rencana Bisnis Bank bidang <i>Treasury</i>.</p> <p>2) Membuat kebijakan, prosedur dan SOP bidang <i>Treasury</i>.</p> <p>3) Melaksanakan pemantauan terhadap likuiditas bank.</p> <p>4) Melakukan pengelolaan <i>asset</i> dan <i>liabilities</i> bank secara kualitas maupun kuantitas sesuai target yang ditetapkan dalam Rencana Bisnis Bank.</p> <p>5) Anggota Komite SALMA.</p>
<p>6. Kantor Cabang a. Kontrol Internal Cabang</p>	<p>1) Mengkoordinir pelaksanaan layanan transaksi, administrasi pembiayaan serta kegiatan operasional perbankan di Kantor Cabang untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan dalam <i>goal setting</i>.</p> <p>2) Fokus pada mendukung secara operasional dalam mendukung pencapaian <i>goal setting</i>.</p>

3.1.4 Produk

1. Produk Simpanan

Berikut adalah produk - produk simpanan yang ada di bank **bjb** syariah.

Tabel 3.2
Produk Simpanan bank **bjb** syariah

No.	Nama Produk	Deskripsi	Akad yang Digunakan
1.	Tabungan iB Masalahah	Tabungan untuk memenuhi kebutuhan aktivitas transaksi sehari - hari nasabah.	<i>Al-wadiah yadh dhamanah dan Mudharabah Mutlaqah.</i>
2.	Tabungan Anak iB Masalahah	Tabungan yang diperuntukkan bagi anak - anak usia sekolah	<i>Wadiah</i>
3.	Tabungan Haji iB Masalahah	Tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji.	<i>Mudharabah</i>
4.	Giro iB Masalahah	Fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah yang memungkinkan transaksi penarikan sewaktu - waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro.	<i>Al-wadiah yadh dhamanah</i>
5.	Giro Plus iB Masalahah	Fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah yang memungkinkan transaksi penarikan sewaktu - waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro.	<i>Mudharabah Mutlaqah</i>
6.	Deposito iB Masalahah	Investasi dalam mata uang rupiah yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.	<i>Mudharabah Mutlaqah</i>

2. Produk Pembiayaan

Berikut ini adalah produk - produk pembiayaan yang disediakan oleh bank **bjb** syariah.

Tabel 3.3
Produk Pembiayaan bank **bjb** syariah

No.	Nama Produk	Deskripsi	Akad yang Digunakan
1.	Mitra Emas iB Maslahah	Fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas.	<i>Ijarah</i>
2.	Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Maslahah	Fasilitas pembiayaan untuk memiliki emas batangan atau perhiasan dengan objek agunan emas yang dibelinya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh bank.	<i>Murabahah</i>
3.	Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB Maslahah	Fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah idaman dalam bentuk perumahan, ruko, apartemen dan kavling siap bangun atau renovasi.	<i>Murabahah dan Istishna.</i>
4.	Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB Maslahah	Fasilitas pembiayaan untuk memperoleh pembiayaan mobil baru, mobil bekas, pembelian sepeda motor baru maupun <i>take over</i> pinjaman mobil.	<i>Murabahah dan IMBT</i>
5.	Pembiayaan Serbaguna iB Maslahah	Pembiayaan untuk berbagai keperluan seperti untuk tujuan ibadah haji, umrah, kesehatan, pendidikan	<i>Murabahah dan Ijarah</i>

		dan wisata dengan kriteria yang ditetapkan oleh bank bjb syariah.	
6.	Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai iB Masalah	Pembiayaan yang diberikan kepada pegawai, lembaga/ instansi/ perusahaan yang telah bekerjasama untuk berbagai kebutuhan (serbaguna).	<i>Murabahah</i>
7.	Pembiayaan Koperasi Karyawan	Pembiayaan kepada unit koperasi karyawan yang telah bekerjasama dengan bank bjb syariah.	<i>Mudharabah Mutlaqah dan Mudharabah Muqayaddah</i>
8.	Pembiayaan Produktif - Pembiayaan Modal Kerja	Fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk membiayai aktiva lancar atau untuk membiayai modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan.	<i>Murabahah atau Musyarakah.</i>
9.	Pembiayaan Produktif - Pembiayaan Investasi	Pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang - barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.	<i>Murabahah atau Musyarakah</i>
10.	Pembiayaan UMKM	Pembiayaan melalui kerjasama dengan Koperasi, BPRS dan BMT baik dengan menggunakan skema <i>executing</i> maupun <i>channeling</i> untuk tujuan produktif (modal kerja dan/ atau investasi).	<i>Murabahah atau Musyarakah</i>

3. Produk Jasa

Berikut adalah produk - produk jasa yang disediakan oleh bank **bjb** syariah.

Tabel 3.4
Produk Jasa bank **bjb** syariah

No.	Nama Produk	Deskripsi
1.	<i>Delivery Channel</i> – ATM, iB <i>Cash</i> Masalah dan <i>High Value</i> Transfer	Layanan ATM bank bjb syariah memberikan akses 24/7 dalam seminggu untuk rekening tabungan dan rekening giro atas dasar prinsip <i>wakalah</i> . <i>iB Cash</i> Masalah merupakan salah satu fasilitas <i>dilevery channel</i> dengan menggunakan fasilitas jaringan internet yang ditujukan untuk memudahkan perusahaan/ instansi untuk bertransaksi dan monitoring transaksi perusahaannya. <i>High Value</i> Transfer (HVT) merupakan fasilitas pemindahan dana khusus dari rekening giro atau tabungan ke rekening giro atau tabungan dalam nilai besar yang dilakukan secara <i>realtime online</i> dan elektronik.
2.	Layanan 3 in 1 Masalah	Layanan dengan konsep <i>branchless banking</i> yang terdiri dari Jemput Masalah, <i>Card</i> Masalah dan <i>Mobile</i> Masalah.
3.	Layanan Referensi dan Dukungan Bank	Surat keterangan yang diterbitkan oleh bank bjb syariah atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan pengerjaan proyek - proyek APBN/ APBD.
4.	Layanan RTGS	Layanan jasa transfer uang dalam mata uang rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun kota yang berbeda secara <i>realtime</i> .
5.	Layanan Kliring	Layanan jasa pembayaran untuk memperlancar transaksi pertukaran warkat (bisa berupa cek, giro/ bilyet giro, nota debit/ kredit dan lainnya) atau data keuangan elektronik antar peserta (bank) kliring baik atas nama peserta (bank) maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu, dimana lokasi bank yang ditarik

		warkatnya berada di dalam satu wilayah kliring.
6.	Layanan Garansi Bank (<i>Bank Guarantee</i>)	Jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga dimaksud.
7.	Layanan Pembayaran Tagihan Listrik	Melalui : a. ATM bank bjb syariah b. <i>Teller counter</i> di cabang - cabang bank bjb syariah c. Loket PPOB (<i>Payment Point Online Bank</i>) yang telah bekerjasama dengan bank bjb syariah
8.	Layanan Pembayaran Tagihan Telepon	Melalui : a. <i>Teller counter</i> di cabang - cabang bank bjb syariah b. Loket PPOB (<i>Payment Point Online Bank</i>) di seluruh Indonesia, daftar loket PPOB yang telah bekerja sama dengan bank bjb syariah di wilayah Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.
9.	Layanan Pembayaran Zakat, Infaq dan Sadaqah	Bank bjb syariah bekerja sama dengan 4 Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk menerima setoran dana zakat, infaq dan sadaqah melalui ATM bank bjb syariah dan <i>teller counter</i> cabang bjb syariah.
10.	Aliansi - <i>Payment Point Online Bank</i> (PPOB)	Sistem pembayaran tagihan <i>biller</i> secara <i>online</i> dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana yang dikelola oleh perorangan atau badan usaha yang telah bermitra dengan bank bjb syariah.

3.2 Layanan 3 In 1 Masalah (*Branchless Banking*) Bank **bjb** syariah

3.2.1 Deskripsi

Iayanan 3 In 1 Masalah merupakan inovasi yang dibangun oleh bank **bjb** syariah. Masalah disini merupakan akronim dari Militan, Amanah, Solusi,

Layanan, Harmoni dan Holistik. Sesuai dengan namanya, layanan ini memiliki dimensi masalah, yaitu nilai kebermanfaatannya bagi pertumbuhan bank secara khusus dan perkembangan ekonomi syariah secara umum. Hal itu tercermin dalam produk - produknya yang diharapkan dapat diakses masyarakat secara mudah dan bermanfaat.

Layanan 3 in 1 Masalah adalah layanan dengan konsep layanan tanpa kantor cabang (*branchless banking*) terdiri dari Layanan Jemput Masalah, Produk Card Masalah dan Layanan Mobile Masalah⁷². Diluncurkan pada bulan Juli tahun 2013 yang merupakan salah satu pencapaian terbesar bagi bank **bjb** syariah dalam upaya peningkatan dan pencapaian Dana Pihak Ketiga (DPK). Layanan 3 in 1 Masalah diharapkan dapat mendongkrak dana ritel dengan layanan yang menyebar ke seluruh wilayah kerja bank **bjb** syariah. Strategi ini juga untuk memperluas jaringan bank **bjb** syariah.

Jemput Masalah merupakan layanan yang diberikan kepada nasabah atau calon nasabah dimana petugas bank mendatangi tempat nasabah atau calon nasabah secara langsung (*on site*) berdasarkan permintaan yang diterima dan atau tanpa permintaan calon nasabah setelah sebelumnya dilakukan verifikasi kebenaran permintaan. Ruang lingkup layanan ini adalah pembukaan rekening, *cash pickup* dan *cash delivery* dimana proses pelaksanaan layanan tersebut dilakukan secara bertahap.

Card Masalah adalah kartu tabungan instan yang merupakan produk turunan dari Tabungan iB Masalah. Akan tetapi kartu ini hanya memiliki fasilitas

⁷²Komunikasi Pribadi dengan Yati Ruchiyati di Bandung, 09 Februari 2015

kartu ATM tanpa buku tabungan yang dapat dibuka secara instan *on site* (tidak di kantor cabang bank **bjb** syariah) dengan proses mudah dan tetap memenuhi ketentuan yang berlaku mengenai tabungan. Fitur - fitur yang melekat pada produk ini sama dengan yang ada pada tabungan reguler, yaitu Tabungan iB Masalahah. Dengan kata lain, fitur kartu ATMnya sama dengan fitur kartu ATM yang telah ada.

Mobile Masalahah merupakan terobosan penambahan *alternate channel* baru bagi pelayanan perbankan yang dilakukan oleh bank **bjb** syariah, yakni dengan membangun fasilitas/ sarana dengan memanfaatkan perangkat teknologi/ komunikasi yang paling banyak dimiliki nasabah saat ini, yaitu *mobile banking* dengan menggunakan *mobile phone/ handphone*. Dengan layanan ini diharapkan nasabah semakin loyal kepada perbankan dan aktivitas perbankan sering dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa batas ruang dan waktu sepanjang ada sinyal operator yang digunakan, sehingga berdampak pada bisnis secara keseluruhan baik bagi nasabah maupun bagi perbankan.

Adapun jenis produk yang ditawarkan kepada calon nasabah Layanan Jemput Masalahah adalah Tabungan iB Masalahah (Instan), yakni tabungan akad *wadiah* dalam mata uang rupiah yang dikeluarkan oleh bank **bjb** syariah tanpa Buku Tabungan, hanya dengan fasilitas kartu ATM yang selain berfungsi sebagai bukti kepemilikan rekening juga dapat digunakan sebagai kartu transaksi. Akad *wadiah* adalah titipan dana nasabah pada bank yang dapat dipergunakan oleh bank dengan seijin nasabah dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh (sebesar pokok yang ditipkan). Prinsip yang digunakan

dalam Tabungan iB Masalahah (Instan) bank **bjb** syariah adalah *wadiah yad dhamanah* yang berarti dengan persetujuan dari nasabah kepada pihak bank untuk mengelola keseluruhan atau sebagian dananya dalam kegiatan operasional bank.

Petugas bank yang berperan penting dalam Layanan 3 in 1 Masalahah ini terdiri dari *Marketing*, *Supervisor Virtual Operation* dan *Virtual Operation*. *Marketing* adalah petugas bank yang bertanggung jawab untuk mencari calon nasabah di luar kantor bank dan melakukan penginputan data calon nasabah ke sistem aplikasi. Sedangkan *Supervisor Virtual Operation* merupakan petugas bank yang berada di kantor pusat bank dan bertanggung jawab melakukan otorisasi pembukaan rekening nasabah yang telah diproses oleh *virtual operation*. *Virtual Operation* adalah petugas bank yang berada di kantor pusat bank dan bertanggung jawab untuk memproses pembukaan rekening nasabah yang telah diinput oleh *Marketing*.

3.2.2 Prosedur Operasional

Berdasarkan Surat Keputusan Direksi PT. Bank **bjb** syariah Nomor 150/SK/DIR-RK/2013 tentang Pedoman dan Prosedur Operasional Tabungan iB Masalahah (Instan), prosedur operasional Layanan 3 in 1 Masalahah adalah sebagai berikut⁷³ :

1. Produksi *Card* Masalahah (Kartu Instan Masalahah)

- 1) *Customer Service*, bertugas :

⁷³Komunikasi Pribadi dengan Ibu Yane Roosyana di Bandung, 25 Maret 2015

- a. Cek persediaan Kartu Instan Masalah baik secara fisik maupun pada catatan buku persediaan.
 - b. Input permohonan pengadaan stock Kartu Instan Masalah dalam *e-cardman*.
 - c. Mintakan *approval* permohonan kepada Pejabat Yang Berwenang.
- 2) *Supervisor*, bertugas :
- a. Terima permohonan pengadaan stock Kartu Instan Masalah.
 - b. Lakukan otorisasi.
- 3) *Card Center Cardman*, bertugas :
- a. Terima permohonan stock Kartu Instan Masalah.
 - b. Cetak Kartu ATM Instan Masalah sejumlah permohonan – sesuai pedoman pencetakan Kartu ATM Instan.
- 4) *Pinman*, bertugas :
- a. Cetak PIN Mailer Kartu Instan Masalah sejumlah permohonan – sesuai pedoman pencetakan PIN ATM Instan.
 - b. Periksa dan kelompokkan Kartu Instan Masalah dan PIN Mailer yang telah dicetak.
 - c. Buat daftar Kartu ATM yang akan dikirim serta surat pengantar.
 - d. Serahkan surat pengantar dan daftar Kartu Instan Masalah kepada *Card Center Supervisor* untuk ditanda tangani.
- 5) *Card Center Supervisor*, bertugas :
- a. Terima surat pengantar dan daftar Kartu Instan Masalah dari PinMan.

- b. Periksa dan pastikan bahwa jumlah Kartu Instan Masalah yang akan dikirim telah sesuai dengan yang diminta oleh Kantor Cabang. Bubuhkan tanda tangan pada surat pengantar Kartu ATM dan serahkan kepada PinMan.

6) PINMAN, bertugas :

- a. Terima kembali surat pengantar dan daftar Kartu Instan Masalah dari *Card Center Supervisor*.
- b. Lakukan pengiriman Kartu Instan Masalah & PIN serta Surat Pengantar ke Kantor Cabang, mintakan bukti serah terima pengiriman.
- c. Arsipkan *copy* surat pengantar dan daftar Kartu Instan Masalah.

7) *Customer Service*, bertugas :

- a. Terima kiriman Kartu Instan Masalah dan PIN.
- b. Cek kelengkapan pengiriman antara daftar Kartu Instan Masalah dengan fisik kartu & PIN. bubuhkan tanda tangan pada bukti serah terima pengiriman dan sampaikan kepada *Card Center*.
- c. Apabila telah sesuai, lakukan pencatatan Kartu Instan Masalah ke dalam buku register.
- d. Masukkan kartu dan PIN yang bersesuaian ke dalam amplop, kemudian segel amplop serta cantumkan nomor kartu pada bagian kanan atas.
- e. Berikan amplop Kartu Instan Masalah kepada petugas *Marketing* dilengkapi dengan daftar penyerahan.
- f. Arsipkan dokumen penyerahan dan berikan keterangan pada buku register.

8) *Marketing*, bertugas :

- a. Terima amplop Kartu Instan Masalah beserta *copy* tanda terima.
- b. Lakukan pemasaran Kartu Instan Masalah di luar kantor cabang.
- c. Lakukan proses pembukaan rekening – *off premises* bagi calon nasabah yang telah berminat membuka rekening.
- d. Kelola persediaan Kartu Instan Masalah oleh *Marketing* dan apabila habis, dapat meminta persediaan kembali kepada petugas *Customer Service*.
- e. Berikan laporan hasil pemasaran kepada petugas *Customer Service*.

9) *Customer Service*, bertugas :

- a. Terima laporan Kartu Instan Masalah dari *Marketing*.
- b. Lakukan pencatatan hasil laporan ke dalam buku register.
- c. Berikan kembali persediaan Kartu Instan Masalah kepada *Marketing*.

2. Prosedur Pembukaan Rekening - *Off Premises*

1) *Marketing*, bertugas :

- a. Terima nasabah yang tertarik dan berminat membeli produk bank.
- b. Jelaskan secara singkat dan jelas mengenai produk bank beserta fitur dan layanannya.
- c. Mintakan KTP / Identitas diri Nasabah yang masih berlaku, cocokkan foto pada Kartu Identitas dengan fisik nasabah.
- d. Kemudian foto bukti identitas nasabah untuk di *upload* ke dalam sistem.

- e. Serahkan formulir pembukaan rekening untuk selanjutnya diisi secara lengkap dan benar.
- f. Siapkan amplop Kartu Instan Masalah dan tunjukkan kepada nasabah bahwa amplop masih tersegel.
- g. Melalui aplikasi, isi data-data nasabah yang terdiri dari: Nama Lengkap (sesuai identitas), Nama Singkat, Nomor Telepon Seluler, Nomor Kartu Identitas dan Nomor Kartu ATM (ada pada amplop) serta *upload* bukti identitas nasabah yang telah difoto.
- h. Kirimkan data kepada *Virtual Operation*.

2) *Virtual Operation*, bertugas :

- a. Terima data permohonan pembukaan rekening dan aktivasi Kartu Instan Masalah dari *Marketing*.
- b. Lakukan verifikasi data kepada nasabah melalui telepon yang terekam dalam IVR (*interactive voice response*) pada setiap pembicaraan dan mencetak menjadi dokumen tertulis.
- c. Jika data telah sesuai dan nasabah menyetujui, maka kirim data melalui sistem kepada *Supervisor* (sistem akan langsung memberikan notifikasi sms kepada *Supervisor* perihal permohonan otorisasi).

3) *Supervisor Virtual Operation*, bertugas :

- a. Terima sms notifikasi perihal permohonan otorisasi.
- b. Lakukan otorisasi proses pembukaan rekening dan proses aktivasi Kartu Instan Masalah sesuai prosedur.

- c. Sistem akan mengirimkan sms notifikasi kepada Nasabah dan *Marketing* bahwa proses pembukaan rekening dan aktivasi kartu telah selesai dilakukan.

Catatan : Notifikasi SMS → SLA Pembukaan Rekening dan Aktifasi Kartu maksimal 5 (lima) menit

4) *Marketing*, bertugas :

- a. Tanyakan kepada nasabah apakah pengisian formulir sudah selesai dan mintakan formulir dari nasabah.
- b. Periksa dan pastikan data isian formulir benar dan lengkap.
- c. Serahkan amplop kepada nasabah dan mintakan tanda tangan nasabah pada lembar/ tanda serah terima serta terima uang pembelian Kartu Instan Masalahah.
- d. Mintakan dana setoran awal kepada Nasabah.
- e. Kembalikan KTP / Kartu Identitas kepada Nasabah.

Catatan : Nasabah boleh meninggalkan tempat *Marketing* dengan kondisi Rekening dan Kartu Instan Masalahah telah aktif → SLA maksimal 10 menit.

- f. Lakukan pengisian data tambahan nasabah sesuai formulir dan data KTP pada aplikasi (waktu maksimal *update* data nasabah yakni 1x24 jam).
- g. Kirimkan data tambahan kepada *virtual operation* melalui aplikasi.
- h. Simpan formulir nasabah untuk selanjutnya dikirimkan kepada *Virtual Operation bank*.

5) *Virtual Operation*, bertugas :

- a. Terima data tambahan dari *Marketing* via aplikasi. Pastikan kebenaran dan kelengkapan data.
- b. Lakukan verifikasi data tambahan kepada nasabah via telepon.
- c. *Download* data tambahan dalam bentuk file *excel* dan selanjutnya *upload* ke *core banking system*.

6) *Marketing*, bertugas :

- a. Pada akhir hari yang sama, setorkan dana setoran awal ke rekening Titipan Setoran Kartu Masalah melalui Teller.

7) *Teller*, bertugas :

- a. Terima dana setoran awal dari petugas *Marketing*, lalu kreditkan ke rekening Titipan Setoran Kartu Masalah.

3.3 Kinerja Dana Pihak Ketiga (DPK) Bank bjb syariah Periode Juni 2011 - Februari 2015

Pertumbuhan DPK di bank **bjb** syariah difokuskan kepada pertumbuhan dana retail untuk menuju rasio deosan inti yang sehat. Pertumbuhan dana retail (giro, tabungan dan deposito) baik secara besaran angka perolehan maupun jumlah nasabah dilaksanakan dengan mengembangkan produk tabungan dan meningkatkan kerjasama kemitraan (*co-branding* dan *payroll*) serta mengembangkan *delivery channel* (ATM, Alto cash dan CMS). Adapun kinerja Dana Pihak Ketiga (DPK) bank **bjb** syariah periode Juni 2011 - Januari 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5
Kinerja Dana Pihak Ketiga (DPK) Periode Juni 2011 - Februari 2015

(Dalam Jutaan Rupiah)

Bulan/ Tahun	Sebelum ada Layanan 3 In 1 Maslahah			Setelah ada Layanan 3 In 1 Maslahah		
	2011	2012	2013	2013	2014	2015
Januari		1.986.713	3.089.784		3.763.155	4.462.955
Februari		1.940.044	3.377.764		3.657.681	4.813.371
Maret		1.980.995	3.580.309		4.178.133	
April		2.009.690	4.100.065		3.475.464	
Mei		2.072.577	3.777.685		3.585.294	
Juni	1.394.144	2.253.249	3.500.330		4.032.598	
Juli	1.530.037	2.282.688		3.521.904	3.875.630	
Agustus	1.502.490	2.279.218		3.373.024	4.099.285	
September	1.702.659	2.365.563		3.572.770	4.055.172	
Oktober	1.738.033	2.670.020		3.423.071	4.629.720	
November	1.875.938	2.906.423		3.363.509	4.533.102	
Desember	2.218.533	3.362.073		3.390.797	5.237.297	

Sumber : www.bi.go.id, data diolah.

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) bank **bjb** syariah tidak secara konstan meningkat setiap bulannya baik sebelum ada Layanan 3 In 1 Maslahah maupun setelah ada Layanan 3 In 1 Maslahah.

3.4 Biaya Operasional Bank bjb syariah Periode Juni 2011 - Februari 2015

Jumlah biaya operasional bank **bjb** syariah periode Juni 2011 - Februari 2015 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6
Biaya Operasional Bank Periode Juni 2011 - Februari 2015

(Dalam Jutaan Rupiah)

Bulan/ Tahun	Sebelum ada Layanan 3 In 1 Maslahah			Setelah ada Layanan 3 In 1 Maslahah		
	2011	2012	2013	2013	2014	2015
Januari		12.060	13.404		17.542	19.764
Februari		24.027	28.476		38.089	43.337
Maret		36.681	43.517		56.105	
April		48.587	59.080		77.077	
Mei		62.459	79.819		96.951	
Juni	57.838	75.542	95.940		116.202	
Juli	64.642	87.228		112.918	135.619	
Agustus	74.911	97.795		128.690	155.681	
September	85.132	110.283		147.178	178.231	
Oktober	93.353	122.017		163.744	197.074	
November	104.993	132.048		181.467	217.663	
Desember	57.838	147.559		208.313	252.038	

Sumber : www.bi.go.id, data diolah.

Bedasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa biaya operasional bank di bank **bjb** syariah dari tahun ke tahun terjadi kenaikan dan penurunan. Akan tetapi, jika dilihat pada setiap tahunnya, biaya operasional bank meningkat secara fluktuatif.