

## **BAB II**

### **HASIL DAN BAHASAN**

#### **2.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **2.1.1 Sejarah Singkat BSI KC Malang Soetta**

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Malang Soekarno Hatta memiliki sejarah panjang yang berasal dari BRI Syariah KC Malang Soekarno Hatta, yang sebelumnya merupakan bagian dari Unit Usaha Syariah milik PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit usaha syariah ini kemudian dipisahkan secara hukum melalui Akta Pemisahan yang dikeluarkan pada 19 Desember 2008, yang menjadi dasar berdirinya PT Bank BRI Syariah Tbk secara mandiri per 1 Januari 2009 (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Pada masa awal operasionalnya, kantor cabang Malang hanya melayani sekitar 800 nasabah, namun seiring berkembangnya kepercayaan terhadap perbankan syariah, jumlah nasabah meningkat drastis hingga mencapai puluhan ribu. Kantor cabang ini didukung pula oleh cabang pembantu di Pandaan, Kapanjen, dan Banyuwangi. Capaian signifikan terjadi pada tahun 2015 ketika BRI Syariah KC Malang Soetta dinobatkan sebagai kantor cabang terbaik se-Malang Raya berkat pertumbuhan dana pihak ketiga dan ekspansi pembiayaan syariah yang signifikan (Kompas.com, 2021).

Transformasi besar dimulai pada 2021 saat tiga bank syariah milik BUMN, yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri, resmi bergabung menjadi satu entitas bernama Bank Syariah Indonesia. Proses merger ini disahkan oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui surat keputusan nomor SR-3/PB.1/2021, dan secara simbolis diresmikan oleh Presiden Joko Widodo pada 1 Februari 2021, sebagai bagian dari upaya menjadikan Indonesia pusat keuangan syariah dunia (Badan Kebijakan Fiskal Kemenkeu RI, 2021).

Hingga awal 2025, BSI mencatatkan aset sebesar Rp398,9 triliun, meningkat signifikan dari Rp239,6 triliun pada akhir 2020, menjadikannya bank syariah terbesar di Indonesia dan peringkat ke-6 secara nasional dari sisi aset (Bank Syariah Indonesia, 2025). Selain itu, BSI kini melayani lebih dari 20 juta

nasabah aktif dan mengoperasikan lebih dari 1.000 kantor cabang serta 1.700 ATM di seluruh Indonesia (ABNR Law, 2025).

Dalam mendukung pembangunan berkelanjutan, BSI juga menyalurkan pembiayaan berkelanjutan sebesar Rp66,4 triliun hingga akhir 2024, terdiri dari Rp52,4 triliun untuk pembiayaan sosial serta Rp14,1 triliun untuk pembiayaan hijau, menjadikan BSI sebagai bank syariah dengan komitmen ESG (Environmental, Social, Governance) terbaik secara global (Euromoney, 2025).

### **2.1.2 Lokasi BSI KC Malang Soetta**

KCP BSI Malang Soetta terletak strategis di sepanjang Jalan Soekarno-Hatta, tepatnya di Ruko Taman Niaga Kavling 12, 15–17, Kelurahan Jatimulyo, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi ini mudah diakses dari berbagai arah kota karena berada di salah satu akses utama dari arah selatan dan timur Malang. Alamat ini juga dilengkapi dengan fasilitas ATM setor-tunai, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi perbankan dengan lebih nyaman tanpa harus masuk ke dalam kantor.

Jam operasional KCP Malang Soetta mengikuti standar BSI, yakni buka dari Senin hingga Jumat mulai pukul 08.00–15.00 atau 16.00 WIB (saat tertentu bisa bervariasi). Kantor ini melayani berbagai layanan syariah seperti pembukaan rekening, setor tarik tunai, pengajuan kredit/kpr syariah, serta konsultasi produk dan layanan perbankan. Selain itu, BSI menjamin setiap simpanan nasabah melalui Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) hingga maksimal Rp 2 miliar, memberikan ketenangan dan keamanan tambahan dalam bertransaksi.

### **2.1.3 Filosofi Logo BSI KC Malang Soetta**



Gambar 2. 1. Logo BSI

Sumber : [bsi.co.id/](https://bsi.co.id/) , 2025

Logo BSI menampilkan tulisan “BSI” dengan sebuah bintang kuning bersudut lima di atas huruf “I”. Menurut Direktur Utama BSI, Hery Gunardi, bintang lima sudut itu secara simbolis mewakili lima sila Pancasila dan lima

rukun Islam, yang menggambarkan integrasi nasionalisme dan spiritualitas dalam visi bank ini (Kompas.com ,2021)

Penjelasan tambahan dari Wadir BSI, Abdullah Firman Wibowo, menegaskan bahwa simbol ini menyiratkan bahwa BSI bekerja dengan prinsip kesetaraan, jujur, dan inovatif, didasarkan pada Pancasila dan nilai-nilai Islam (Bisnis.com, 2020). Melalui simbol ini, BSI menempatkan dirinya sebagai lembaga keuangan yang mengedepankan ethical banking (keuangan yang etis) dan berorientasi pada pertumbuhan yang bermanfaat bagi umat.

Desain tipografi logo yang sederhana dan modern—dipadu dengan warna hijau dominan—mengkomunikasikan semangat profesional dan keterbukaan digital. Konsep ini mempertegas komitmen BSI pada inklusivitas serta inovasi teknologi tanpa meninggalkan dasar-dasar syariah (Infobanknews, 2020). Secara keseluruhan, logo BSI tidak sekadar identitas visual tetapi juga representasi transformasi dan sinergi dari merger ketiga bank syariah milik Himbara, serta visi untuk menjadi pilar ekonomi halal nasional dan global.

#### **2.1.4 Visi dan Misi BSI KC Malang Soetta**

##### **a) Visi Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia memiliki visi untuk menjadi salah satu dari Lima besar bank syariah dunia berdasarkan kapitalisasi pasar dalam kurun waktu lima tahun ke depan.

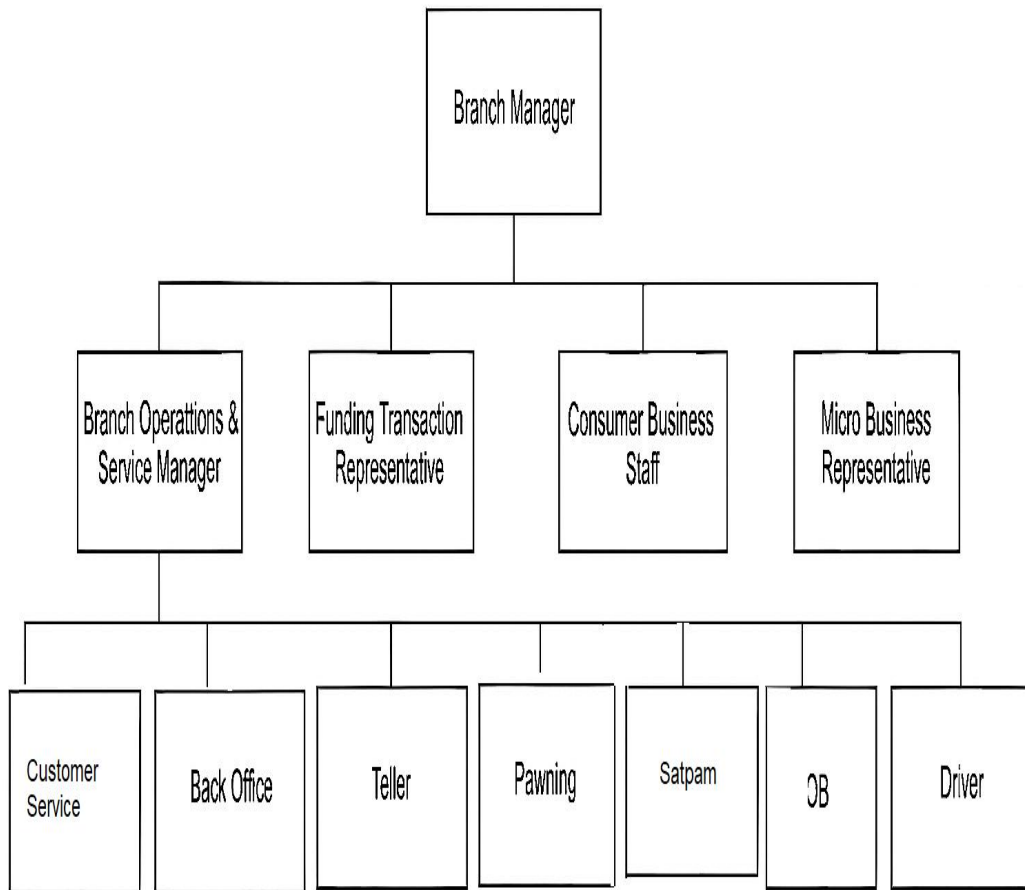
##### **b) Misi Bank Syariah Indonesia**

Adapun misi yang diusung oleh Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Menciptakan nilai tambah bagi para investor.
2. Menyediakan solusi keuangan syariah yang amanah dan modern.
3. Memberikan kontribusi yang bernilai positif.
4. Mendorong pertumbuhan nilai secara berkelanjutan.
5. Menyediakan produk dan layanan yang sesuai kebutuhan.
6. Terus meningkatkan mutu produk dan layanan.
7. Fokus pada penghimpunan dana murah.
8. Mengembangkan talenta dan menciptakan ruang berkarya sebagai bentuk aktualisasi ibadah.

### 2.1.5 Struktur Organisasi BSI KC Malang Soetta

Dalam mempermudah pembagian tugas dan tanggung jawab para staf, maka BSI KC Malang Soetta memiliki struktur organisasi seperti berikut:



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Malang Soetta

Sumber : BSI KCP Malang Soekarno Hatta, 2025

Struktur organisasi ini mencerminkan pembagian peran secara fungsional di lingkungan kantor cabang Bank Syariah Indonesia (BSI). Posisi-posisi disusun secara hierarkis dari pimpinan tertinggi (Branch Manager) hingga ke lini operasional. Setiap bagian memiliki fungsi yang saling mendukung dalam mendukung kegiatan operasional bank, khususnya dalam layanan perbankan dan penghimpunan dana pihak ketiga.

#### 1. Branch Manager

Tugas & Wewenang:

- 1) Memimpin dan mengawasi seluruh kegiatan operasional kantor cabang.

- 2) Menetapkan strategi dan kebijakan lokal yang selaras dengan pusat.
- 3) Bertanggung jawab atas pencapaian target bisnis, kualitas pelayanan, dan kepatuhan terhadap regulasi.

#### 1. Branch Operations & Service Manager

Tugas & Tanggung Jawab:

- 1) Menjalankan pengawasan terhadap unit layanan dan operasional: *customer service*, teller, back office, dan satuan pengamanan.
- 2) Memastikan proses operasional sesuai prosedur (SOP) dan ketentuan kepatuhan (compliance).
- 3) Mewakili manajer cabang dalam mengelola aktivitas harian operasional.

Unit-Unit di bawah pengawasan langsungnya:

- a. Customer Service
  - 1) Melayani pembukaan rekening, update data nasabah, aktivasi e-banking, serta edukasi produk kepada nasabah.
  - 2) Bertanggung jawab atas penerapan CDD (*Customer Due Diligence*).
- b. Back Office
  - 1) Mengelola pembukuan internal, rekonsiliasi transaksi, dan penyusunan laporan harian.
  - 2) Memastikan kelengkapan dokumen dan validasi internal.
- c. Teller
  - 1) Bertugas menerima setoran tunai, penarikan, transfer, dan transaksi harian lainnya.
  - 2) Menjadi ujung tombak akurasi transaksi tunai nasabah.
- d. Pawning
  - 1) Menangani layanan gadai emas (*rahn*) dan memastikan nilai taksiran sesuai dengan prinsip syariah.
  - 2) Bertanggung jawab terhadap keamanan barang jaminan dan administrasi *rahn*.
- e. Satpam
  - 1) Menjaga keamanan dan ketertiban kantor cabang serta kenyamanan nasabah.
  - 2) Memberikan arahan awal kepada nasabah sebelum ke layanan.
- f. OB

- 1) Mendukung kelancaran operasional kantor secara umum (logistik, dokumen, dll).
- g. Driver
  - 1) Mengantar dokumen atau personel operasional sesuai keperluan kantor cabang.
2. Funding Transaction Representative

Tugas & Peran:

  - 1) Mendorong penjualan produk dana pihak ketiga seperti tabungan, giro, dan deposito.
  - 2) Melakukan canvassing, edukasi produk, dan onboarding nasabah.
  - 3) Memantau target penghimpunan dana per bulan dan loyalitas nasabah
3. Consumer Business Staff

Tugas Utama:

  - 1) Menangani pembiayaan konsumen seperti pembiayaan rumah, kendaraan, dan multiguna syariah.
  - 2) Melakukan analisis kelayakan nasabah dan follow-up terhadap angsuran.
  - 3) Berkolaborasi dengan bagian funding untuk cross-selling.
4. Micro Business Representative

Ruang Lingkup:

  - 1) Fokus pada pengembangan pembiayaan mikro syariah (UMKM).
  - 2) Menjalin kerja sama dengan komunitas lokal dan pelaku usaha mikro.
  - 3) Menyusun strategi pembiayaan dan monitoring kredit mikro.

## 2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan

Berdasarkan unjuk kerja yang dijalankan, acuan kompetensi mengacu pada Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) Nomor 326 Tahun 2013, Kategori Jasa Keuangan, Sub Kelompok Funding and Services. Pada unit kompetensi dengan kode K.641266.006.01 tentang “Membuka Rekening”, terdapat elemen penting yang mendukung fungsi seorang *customer service*, khususnya dalam proses akhir yaitu memproses pembukaan rekening baru.

Elemen kompetensi ini memastikan bahwa pembukaan rekening dilakukan secara sah, terverifikasi, dan terdokumentasi dengan benar sesuai prosedur yang berlaku di perbankan, baik secara konvensional maupun digital.

Untuk menggambarkan keterkaitan antara aktivitas kerja dan standar kompetensi tersebut, penulis memfokuskan pada 1 (satu) Kriteria Unjuk Kerja (KUK) sebagai berikut:

Point 3.1 Formulir pembukaan rekening yang memenuhi syarat ditandatangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Artinya, setiap pembukaan rekening baru, baik yang dilakukan secara langsung di kantor cabang maupun melalui aplikasi digital seperti BYOND BSI, wajib dilengkapi dengan formulir atau dokumen pembukaan rekening yang telah diisi dengan benar dan ditandatangani oleh nasabah.

Dalam konteks digital banking, seperti yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang Soekarno Hatta, proses ini dilakukan melalui tanda tangan elektronik sebagai bentuk persetujuan digital. Proses penandatanganan ini telah memenuhi prinsip legalitas dan autentikasi yang setara dengan tanda tangan manual, dengan tetap memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku.

Aktualisasi dari KUK ini menjadi krusial dalam menjaga kepatuhan terhadap ketentuan regulator (BI/OJK), serta membangun kepercayaan nasabah terhadap proses digital yang aman dan transparan.

## **2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang Dijalankan**

### **2.3.1 Menyiapkan Pembukaan Rekening**

Kebijakan, sistem, dan prosedur pembukaan rekening dipahami untuk memastikan pelayanan sesuai ketentuan yang berlaku.

A. Kebijakan dalam pembukaan rekening tabungan melalui BYOND BSI PT Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Malang Soekarno Hatta menjalankan kebijakan pembukaan rekening berdasarkan pedoman dari pusat yang telah diatur oleh Direktorat Operasional dan Layanan. Prosedur tersebut mencakup tanggung jawab seluruh pihak terkait dalam alur digitalisasi pembukaan rekening, yaitu:

#### **1. *Customer Service* (CS)**

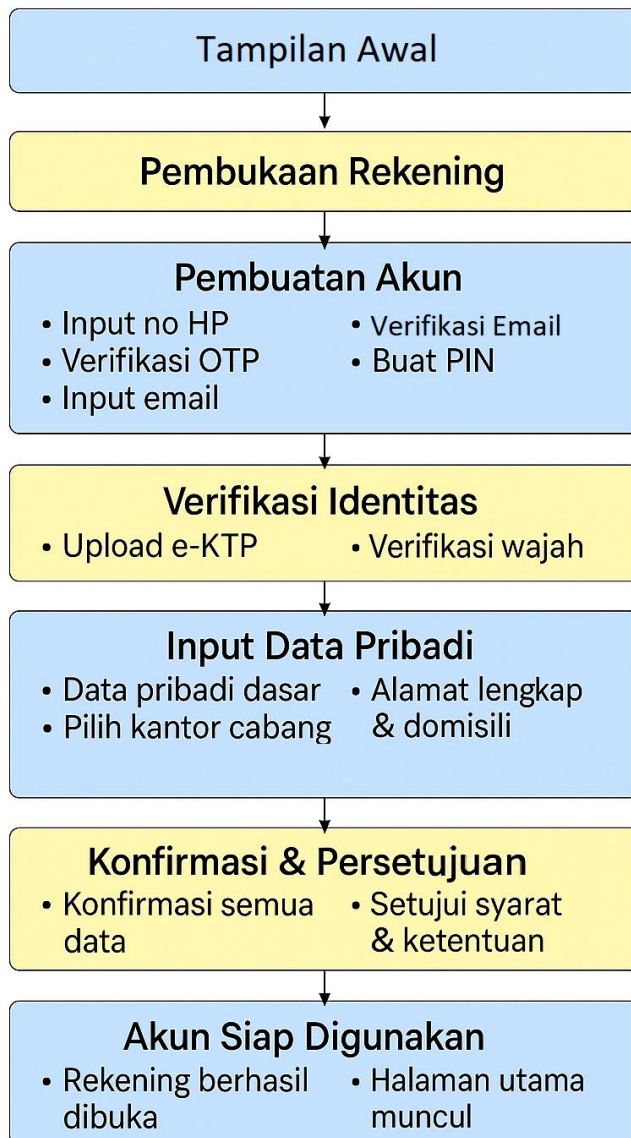
- 1) Memberikan informasi dan edukasi kepada calon nasabah terkait:
  - a) Jenis produk simpanan yang tersedia melalui aplikasi BYOND (Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Berencana, Deposito Syariah).

- b) Persyaratan pembukaan rekening digital (KTP elektronik, NPWP opsional, alamat email aktif, dan nomor HP yang terdaftar).
  - 2) Mendampingi nasabah secara langsung di kantor cabang jika mengalami kendala saat:
    - a) Mengisi formulir pembukaan rekening secara digital.
    - b) Verifikasi data melalui face recognition atau video call.
  - 3) Mengarahkan nasabah untuk melakukan aktivasi akun melalui aplikasi BYOND dan memastikan user onboarding selesai hingga rekening aktif.
  - 4) Melakukan *Customer Due Diligence* (CDD) sesuai ketentuan, khususnya terhadap nasabah baru, dengan memperhatikan daftar *high-risk customers* dari Bank Indonesia (PEP/teroris).
2. Funding Transaction Representative (FTR)
  - 1) Bertugas mempromosikan fitur pembukaan rekening digital BYOND kepada masyarakat, terutama komunitas mahasiswa dan milenial di wilayah Malang.
  - 2) Melakukan kunjungan ke institusi pendidikan dan komunitas untuk mensosialisasikan manfaat aplikasi BYOND dan proses pembukaan rekening online.
  - 3) Berkoordinasi dengan CS dan Teller untuk mencatat dan mengevaluasi efektivitas BYOND dalam peningkatan Dana Pihak Ketiga (DPK).
3. Teller
  - 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang telah membuka rekening secara digital dan ingin melakukan setoran awal atau aktivasi fitur transaksi langsung di cabang.
  - 2) Mencocokkan data sistem dari aplikasi BYOND dengan sistem core banking untuk memastikan sinkronisasi berjalan optimal.
4. Back Office
  - 1) Melakukan pemeriksaan terhadap dokumen digital yang telah diunggah nasabah melalui BYOND, memastikan tidak ada dokumen yang buram/tidak sah.

- 2) Mengelola pencatatan dokumen digital ke dalam sistem dokumentasi bank sesuai ketentuan kepatuhan internal dan BI/OJK.



### 2.3.2 Alur Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BYOND BSI



Gambar 2.3 Alur Pembukaan Rekening

#### 1. Tampilan Awal Aplikasi

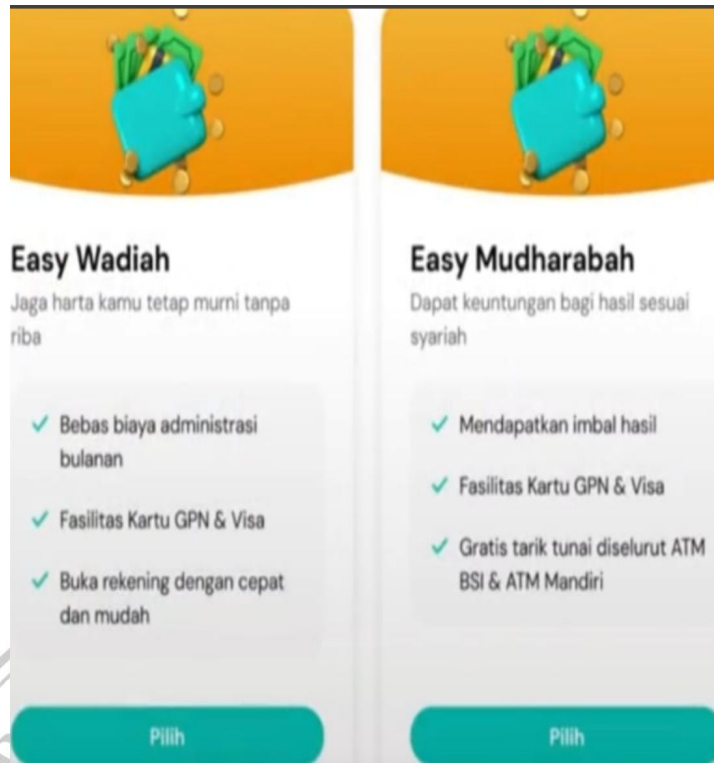
Pengguna disambut dengan antarmuka utama bertuliskan "Mulai Perjalananmu dengan BYOND"



Gambar 2.4 Tampilan Awal Aplikasi

Sumber : bsi, 2025

1. Dua opsi utama tersedia:
  - a) Belum Punya Rekening: untuk calon nasabah baru
  - b) Sudah Punya Rekening: untuk nasabah yang ingin aktivasi digital banking
2. Pemilihan Jenis Rekening
  1. Pengguna diminta memilih jenis rekening yang diinginkan:
    - a) Easy Wadiah: Bebas biaya admin, kartu GPN & Visa, tanpa riba
    - b) Easy Mudharabah: Bagi hasil, kartu GPN & Visa, bebas tarik tunai di ATM BSI & Mandiri



Gambar 2.5 Pemilihan Jenis Rekening

Sumber : bsi, 2025

Pada tahap pendaftaran data awal, pengguna diminta untuk mengisi nama panggilan dan nomor handphone aktif yang akan digunakan untuk komunikasi lebih lanjut. Setelah data ini terisi, sistem melanjutkan ke tahap OTP (One-Time Password), di mana kode verifikasi dikirimkan ke nomor handphone yang telah didaftarkan. Pengguna kemudian memasukkan kode OTP tersebut untuk memverifikasi identitas dan melanjutkan proses pendaftaran, memastikan bahwa data yang diberikan aman dan sah.

**Buat Akun Kamu Dulu, yuk!**

Nama Panggilan

Shafia

Nomor HP

+62 8840 4430 4430

Done

1 2 3  
ABC DEF

4 5 6  
GHI JKL MNO

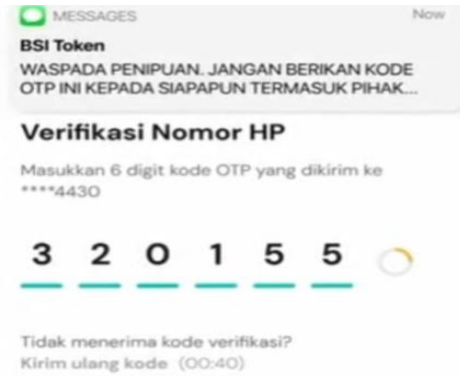
7 8 9  
PQRS TUV WXYZ

+ \* # 0

*Gambar 2.6 Tampilan Awal Pendaftaran*

Sumber :bsi, 2025

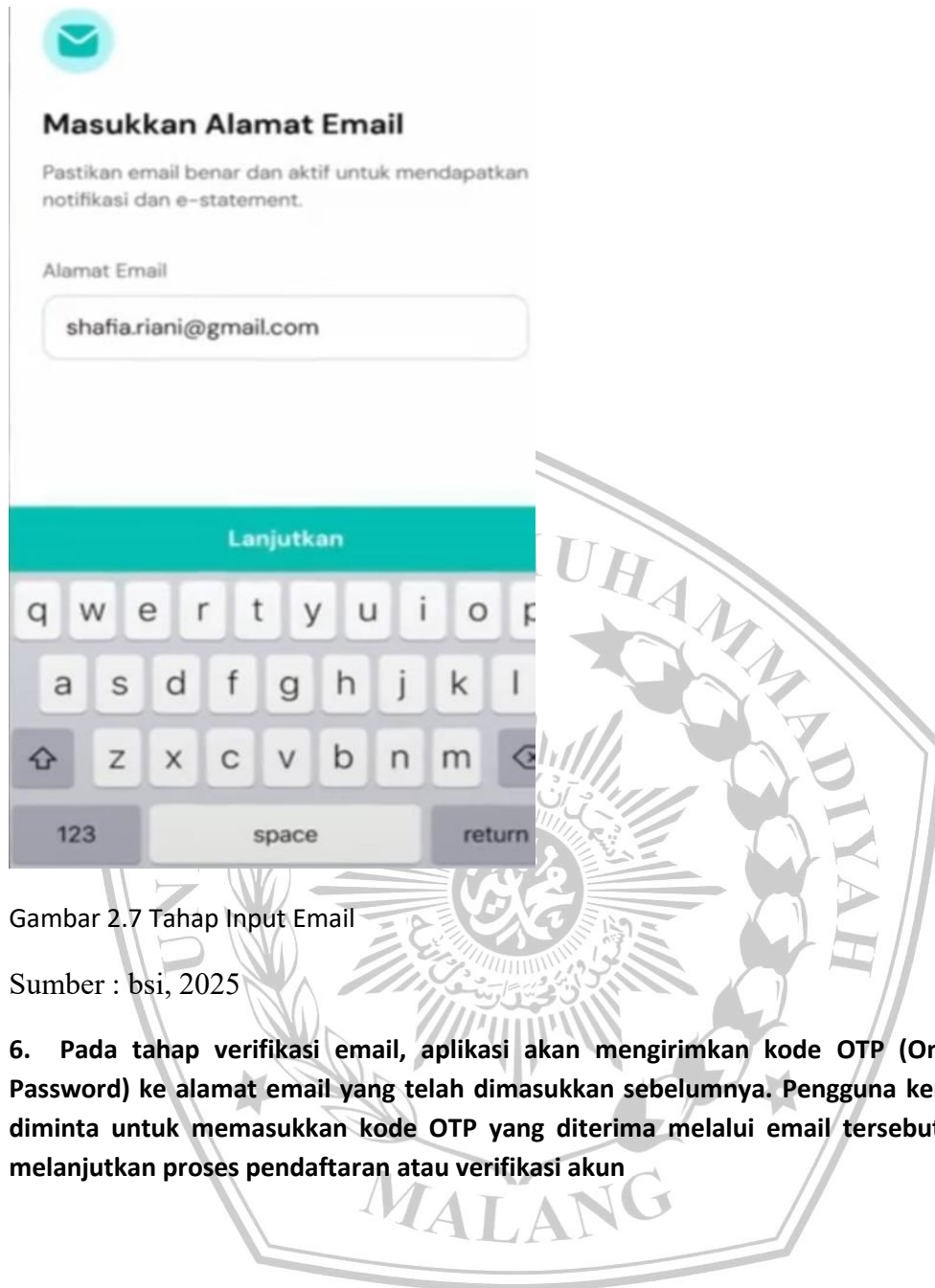
**4. Pada tahap verifikasi nomor handphone, aplikasi akan mengirimkan kode OTP (One-Time Password) berupa 6 digit angka melalui SMS ke nomor yang telah terdaftar. Pengguna kemudian diminta untuk memasukkan kode OTP yang diterima tersebut ke dalam aplikasi, sebagai langkah untuk memverifikasi bahwa nomor handphone yang didaftarkan benar-benar milik pengguna dan dapat digunakan untuk melanjutkan proses lebih lanjut.**



Gambar 2.7 Tahap Verifikasi NO HP

Sumber : bsi, 2025

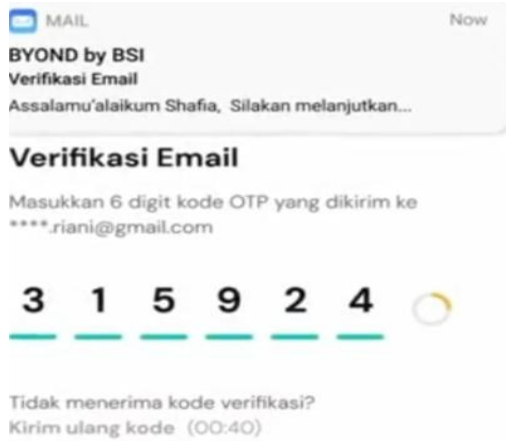
5. Pada tahap input email, pengguna diminta untuk mengisi alamat email yang valid dan aktif. Email ini akan digunakan sebagai sarana untuk mengirimkan notifikasi penting terkait rekening serta e-statement yang dapat diakses oleh pengguna untuk memantau transaksi dan informasi terkait akun mereka



Gambar 2.7 Tahap Input Email

Sumber : bsi, 2025

6. Pada tahap verifikasi email, aplikasi akan mengirimkan kode OTP (One-Time Password) ke alamat email yang telah dimasukkan sebelumnya. Pengguna kemudian diminta untuk memasukkan kode OTP yang diterima melalui email tersebut untuk melanjutkan proses pendaftaran atau verifikasi akun



*Gambar 2.8 Tahap Verifikasi Email*

Sumber : bsi, 2025

7. Pada tahap pembuatan password login, pengguna diminta untuk membuat kata sandi yang memenuhi beberapa ketentuan. Password yang dibuat harus memiliki minimal 8 karakter dan terdiri dari kombinasi huruf besar, huruf kecil, angka, serta simbol. Ketentuan ini bertujuan untuk memastikan keamanan akun pengguna selama proses login

**Buat Password Login**

Password ini digunakan untuk login ke akun BYOND kamu.

✓ Min. 8 karakter      ✓ Simbol (Contoh: @!#)  
✓ Huruf besar & kecil      ✓ Angka

Password Baru

Konfirmasi Password

Lanjutkan

*Gambar 2.9 Tahap pembuatan Password Login*

Sumber : bsi, 2025

**8.** Pada tahap verifikasi e-KTP, pengguna diminta untuk memfoto e-KTP mereka sesuai dengan instruksi yang diberikan dalam aplikasi. Foto e-KTP harus jelas dan tidak blur, dengan posisi KTP yang berada dalam kotak yang ditentukan oleh aplikasi. Semua informasi pada KTP harus terbaca dengan jelas agar proses verifikasi dapat berjalan dengan lancar dan tepat

## Verifikasi e-KTP

Bantu kami mengenalimu. Silakan verifikasi identitas diri kamu terlebih dahulu.



- ✓ Kondisi e-KTP dapat terbaca dengan jelas
- ✓ Pastikan e-KTP berada pada area yang telah ditentukan
- ✓ Hindari penggunaan lampu senter pada kamera agar hasil scan tidak blur


 Demi menjaga keamanan data, seluruh informasi pribadi kamu akan kami enkripsi.

Foto e-KTP

Gambar 2.10 Tahap verifikasi KTP

Sumber : bsi, 2025

9. Pada tahap pengisian data pribadi, sistem secara otomatis menampilkan data yang diambil dari e-KTP pengguna, yaitu nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), serta tempat dan tanggal lahir. Data ini akan muncul secara otomatis untuk mempermudah proses pendaftaran dan mengurangi kemungkinan kesalahan pengisian.



*Gambar 2.11 Tahap pengisian Data Pribadi*

Sumber : bsi, 2025

10. Pada tahap pengisian informasi pribadi tambahan, nasabah diminta untuk melengkapi atau memverifikasi ulang data yang sudah ditampilkan secara otomatis oleh sistem, yaitu nama lengkap, NIK (Nomor Induk Kependudukan), serta tempat dan tanggal lahir. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang tercatat sudah benar dan sesuai dengan e-KTP nasabah

## Informasi Pribadi

Mohon periksa kembali data e-KTP kamu, ya.  
Pastikan seluruh data sudah terisi dengan benar



Nama Lengkap (Sesuai dengan e-KTP)

Shafia Riani

NIK (Nomor Induk Kependudukan)

318237947493479

Tempat Lahir

Jakarta

Tanggal Lahir

*Gambar 2.12 Tahap Lanjutan Pengisian Data pribadi*

Sumber : bsi, 2025

11. Pada tahap pengisian alamat sesuai dengan KTP, nasabah diminta untuk melengkapi informasi alamat yang tercatat dalam KTP mereka. Data yang perlu diisi mencakup provinsi, kota atau kabupaten, kecamatan, kelurahan, serta detail alamat lengkap termasuk RT dan RW. Hal ini memastikan bahwa alamat yang tercatat sesuai dengan yang ada dalam dokumen identitas resmi nasabah

**Silakan masukkan alamat kamu sesuai dengan KTP**

Provinsi  
DKI Jakarta

Kota/Kabupaten  
Jakarta Selatan

Kecamatan  
Kebun Jeruk

Kelurahan  
Kalideres

Detail Alamat (No. Rumah/Blok)  
Jl. Cinta No. 10

RT  
03

RW  
05

*Gambar 2.13 Tahap Input Data Alamat*

Sumber : bsi, 2025

12. Pada tahap pengisian alamat domisili, jika alamat tempat tinggal nasabah berbeda dari yang tercantum di KTP, nasabah diminta untuk mengisi alamat domisili saat ini. Namun, jika alamat domisili sama dengan yang tertera pada KTP, nasabah dapat mengaktifkan toggle "Alamat domisili sama dengan KTP" untuk mempermudah pengisian, sehingga alamat domisili otomatis terisi sesuai dengan data KTP

**Di mana alamat tempat tinggal kamu saat ini?**

Alamat domisili sama dengan KTP

Provinsi  
DKI Jakarta

Kota/Kabupaten  
Jakarta Selatan

Kecamatan  
Kebun Jeruk

Kelurahan  
Kalideres

Detail Alamat (No. Rumah/Blok)  
Jl. Dharma Permai VII Semanan

RT RW  
08 11

*Gambar 2.14 Tahap Input Alamat domisili*

Sumber : bsi, 2025

13. Pada tahap pengisian informasi pekerjaan, nasabah diminta untuk mengisi beberapa data penting terkait dengan pekerjaan mereka. Data yang harus diisi mencakup jenis pekerjaan dan bidang usaha yang dijalani, jabatan serta tanggal mulai bekerja di perusahaan tersebut, nama dan alamat perusahaan tempat mereka bekerja, serta sumber dana yang digunakan untuk aktivitas keuangan dan estimasi penghasilan yang diterima. Semua informasi ini diperlukan untuk keperluan verifikasi dan kelengkapan data dalam proses pembukaan rekening

**Kami ingin mengenalmu lebih jauh lagi!**

**Informasi Pekerjaan**

Jenis Pekerjaan  
Pegawai Swasta Nasional

Bidang Usaha  
Pertambangan

Jabatan  
Staff/Pelaksana

Mulai Bekerja  
25 Februari 2020

Nama Perusahaan  
PT. Escrops Indonesia

Alamat Perusahaan  
Jl. Mangga 2 no 13 RT 07/08, Kebon Je..

*Gambar 2.15 Tahap Input status pekerjaan*

Sumber : bsi, 2025

14. Pada tahap konfirmasi data, sistem akan menampilkan seluruh informasi yang telah diisi oleh nasabah untuk ditinjau kembali. Nasabah diminta untuk memeriksa dengan cermat data pribadi mereka, alamat domisili, informasi pekerjaan, serta tujuan pembukaan rekening. Selain itu, nasabah juga akan diminta untuk memastikan bahwa status pernikahan dan pendidikan terakhir yang terdaftar sudah sesuai. Jika semua data sudah benar, nasabah dapat melanjutkan ke tahap berikutnya dalam proses pembukaan rekening.

**Konfirmasi Data**

**Informasi Pribadi**

Nama  
**Shafia Riani**

Nomor Induk Kependudukan (NIK)  
**3182379474939479**

Tempat, Tanggal Lahir  
**Jakarta, 11 Januari 1997**

Agama  
**Islam**

Status Perkawinan  
**Lajang**

Nama Ibu Kandung  
**Sulistyawati**

Pendidikan Terakhir  
**S1**

Tujuan Pembukaan Rekening  
**Menabung**

**Alamat Domisili**

*Gambar 2.16 Tahap Konfirmasi data pribadi*

Sumber : bsi, 2025

15. Pada tahap pemilihan kantor cabang, nasabah akan diminta untuk memilih kantor cabang tempat mereka akan melakukan pembukaan rekening. Setelah memilih cabang, jika tersedia, nasabah juga dapat memasukkan kode referral yang diberikan sebelumnya. Kode referral ini dapat digunakan untuk mendapatkan keuntungan atau fasilitas tambahan, jika berlaku. Setelah mengonfirmasi pilihan, nasabah dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya dalam proses pembukaan rekening.

jabatan  
**Staff/Pelaksana**

Mulai Bekerja  
**25 Februari 2020**

Nama Perusahaan  
**PT. Escorps Indonesia**

Alamat Perusahaan  
**Jl Mangga 2 no 13 RT 07/08, Kebun Jeruk**

Sumber Dana  
**Gaji (per bulan)**

Penghasilan Per Bulan  
**5-10 juta rupiah**

**Lainnya**

Kantor Cabang Pembukaan  
**KCP Tangerang Jatiuwung** **Ubah**

Kode referral (jika ada) **Cek**

**Ya, Sudah Benar**

*Gambar 2.17 Tahap Pemilihan Kantor Cabang*

Sumber : bsi, 2025

16. Pada tahap verifikasi wajah (face recognition), nasabah akan diarahkan untuk melakukan selfie dengan beberapa ketentuan. Pastikan wajah terlihat jelas tanpa menggunakan masker atau kacamata hitam. Wajah harus berada di dalam lingkaran yang ditentukan dan memiliki pencahayaan yang cukup terang agar sistem dapat mendeteksi dengan baik. Selain itu, nasabah harus mengikuti instruksi gerakan yang diberikan, seperti melihat ke kiri atau ke kanan, untuk memastikan bahwa foto wajah dapat diproses dengan benar oleh sistem verifikasi. Setelah itu, proses verifikasi wajah akan selesai dan nasabah dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

## Verifikasi Wajah

Perhatikan beberapa hal berikut sebelum melakukan verifikasi wajah.

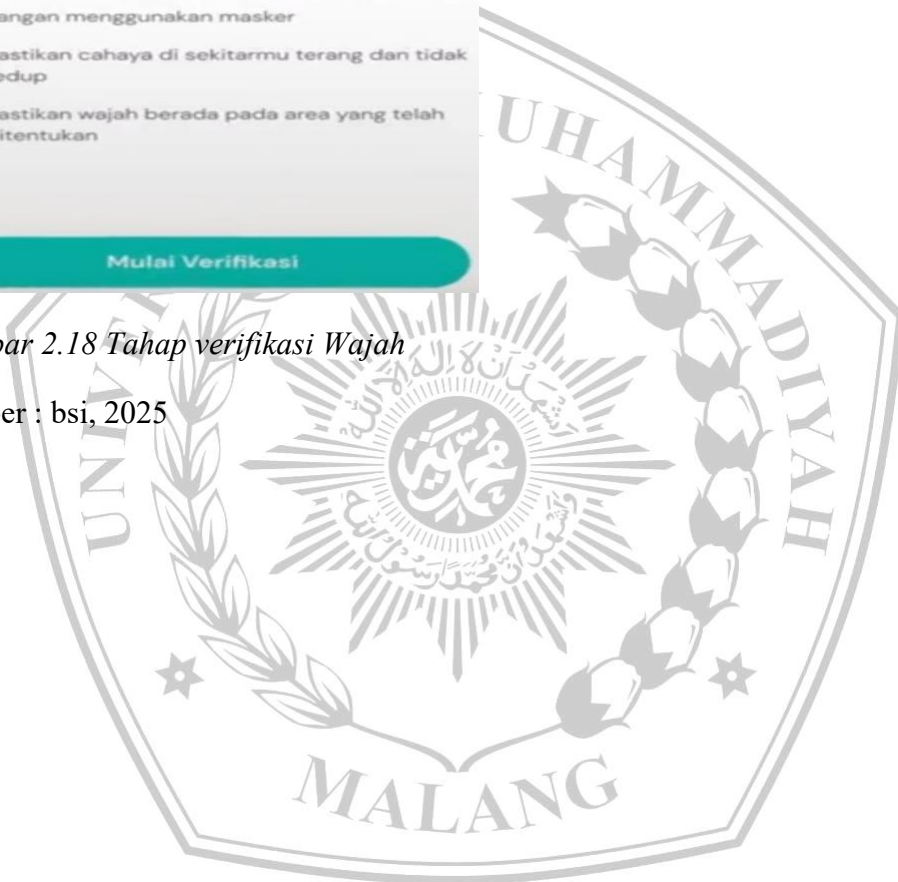


- ✓ Jangan menggunakan kacamata hitam
- ✓ Jangan menggunakan masker
- ✓ Pastikan cahaya di sekitarmu terang dan tidak redup
- ✓ Pastikan wajah berada pada area yang telah ditentukan

Mulai Verifikasi

Gambar 2.18 Tahap verifikasi Wajah

Sumber : bsi, 2025



## Verifikasi Wajah

Tengok ke kiri



Pastikan wajah berada dalam lingkaran dan lakukan secara perlahan

*Gambar 2.19 Tahap langkah Verifikasi wajah*

Sumber : bsi, 2025

17. Pada tahap persetujuan syarat dan ketentuan, nasabah diminta untuk menyetujui beberapa hal penting sebelum melanjutkan proses pembukaan rekening. Nasabah harus menyetujui pernyataan yang mengonfirmasi bahwa informasi yang diberikan adalah benar, serta syarat dan ketentuan umum yang berlaku untuk pembukaan rekening. Selain itu, nasabah juga menyetujui penggunaan data pribadi mereka dan pengiriman kode OTP sebagai tanda tangan elektronik, yang akan digunakan untuk memverifikasi dan menyetujui setiap transaksi yang dilakukan dalam proses pembukaan rekening. Setelah nasabah memberikan persetujuan, mereka dapat melanjutkan ke langkah selanjutnya dalam proses aktivasi rekening.

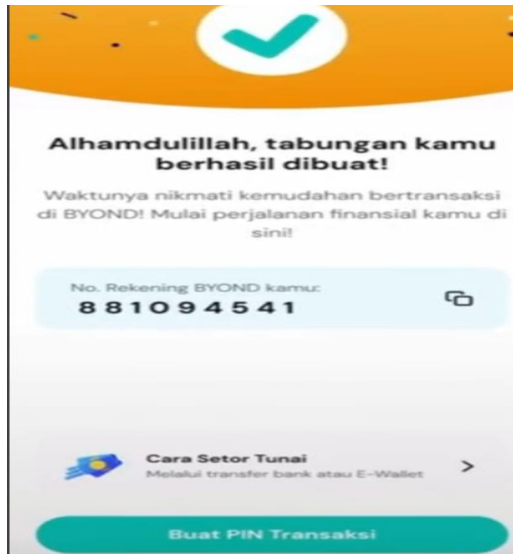


*Gambar 2.20 Tahap Persetujuan Syarat dan Ketentuan*

Sumber : bsi, 2025

18. Pada tahap pengiriman pengajuan, nasabah diminta untuk mengklik tombol "Kirim Pengajuan" setelah memastikan bahwa seluruh data yang diisi sudah lengkap dan benar. Dengan menekan tombol ini, pengajuan pembukaan rekening akan diajukan ke sistem untuk diproses lebih lanjut. Setelah pengajuan dikirim, nasabah akan menerima notifikasi terkait status pengajuan mereka, apakah diterima atau perlu perbaikan lebih lanjut, sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.

19. Setelah pengajuan pembukaan rekening berhasil diproses, sistem akan menampilkan notifikasi sukses yang memberi tahu nasabah bahwa rekening mereka telah berhasil dibuat. Notifikasi ini mencantumkan teks "Alhamdulillah, tabungan kamu berhasil dibuat!" yang memberikan konfirmasi kepada nasabah. Selain itu, nomor rekening baru nasabah juga akan ditampilkan untuk referensi. Setelah itu, nasabah diarahkan untuk melanjutkan ke tahap berikutnya, yaitu pembuatan PIN transaksi sebagai langkah penting dalam mengamankan akun mereka untuk setiap transaksi yang akan dilakukan.



*Gambar 2.21 Tahap Pembukaan rekening Berhasil*

Sumber :bsi, 2025

20. Pada tahap pembuatan PIN transaksi, nasabah diminta untuk membuat PIN 6 digit yang akan digunakan untuk mengakses berbagai transaksi dan mengonfirmasi aktivitas yang dilakukan di akun mereka. PIN ini memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keamanan akun nasabah. Selain itu, sistem juga memberikan pesan pengingat keamanan yang mengingatkan nasabah untuk menjaga kerahasiaan PIN tersebut agar tidak jatuh ke tangan yang salah dan menghindari penggunaan PIN yang mudah ditebak.

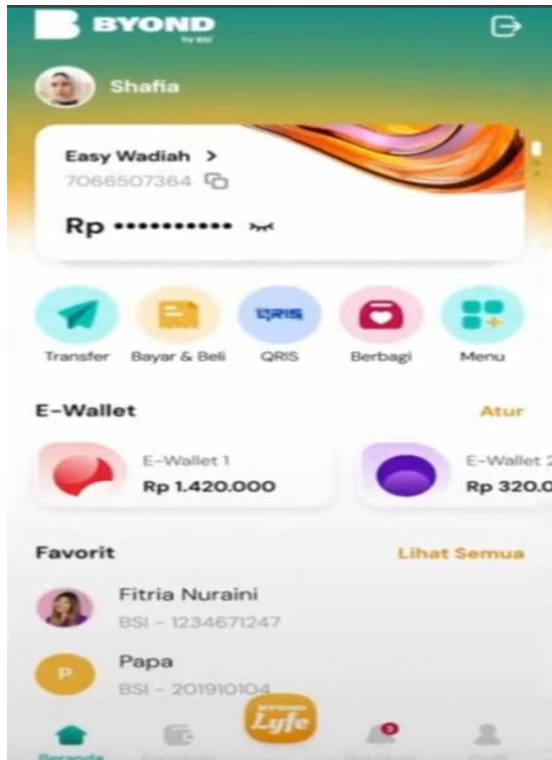
21. Pada tahap konfirmasi PIN transaksi, nasabah diminta untuk memasukkan ulang PIN yang telah mereka buat sebelumnya untuk memastikan bahwa PIN yang dimasukkan benar. Setelah PIN dimasukkan dengan benar dan cocok, sistem akan menyimpan PIN tersebut sebagai bagian dari pengamanan transaksi. Proses ini memastikan bahwa hanya nasabah yang sah yang dapat mengakses dan melakukan transaksi menggunakan PIN yang telah diverifikasi.



Gambar 2.22 Tahap Pembuatan PIN

Sumber : bsi, 2025

22. Setelah berhasil melalui seluruh proses pendaftaran dan verifikasi, nasabah akan diarahkan ke halaman utama aplikasi BYOND. Di beranda aplikasi, informasi penting seperti nama dan nomor rekening nasabah akan ditampilkan secara jelas. Selain itu, berbagai fitur utama seperti Transfer, QRIS, dan E-Wallet sudah tersedia untuk digunakan. Dengan demikian, rekening yang telah dibuka siap digunakan secara penuh untuk melakukan transaksi perbankan dan berbagai aktivitas lainnya.



Gambar 2.23 Halaman Utama setelah Pendaftaran Berhasil

Sumber : bsi, 2025

### 2.3.2 Pertumbuhan Penggunaan Byond BSI KCP Malang Soekarno -Hatta



*Gambar 2.24 Tren Pertumbuhan Pengguna Layanan KCP Malang*

Pada periode November 2024 hingga Juni 2025, jumlah pengguna BYOND BSI KCP Malang Soekarno Hatta mengalami pertumbuhan yang stabil dan positif. Pada awal periode, tercatat sebanyak 4.870 pengguna di bulan November 2024. Angka ini terus meningkat setiap bulan, mencapai 4.950 pada Desember, lalu menembus angka 5.050 di Januari 2025. Pertumbuhan ini menunjukkan respon positif dari masyarakat terhadap layanan yang ditawarkan. Memasuki Februari hingga April 2025, tren peningkatan tetap terjaga, dengan jumlah pengguna naik bertahap dari 5.100 menjadi 5.300. Lonjakan ini kemungkinan dipengaruhi oleh strategi promosi dan penguatan layanan digital yang semakin optimal. Hingga akhir periode di bulan Juni 2025, jumlah pengguna mencapai 5.500, mencerminkan total kenaikan sebesar 630 pengguna atau sekitar 13% dalam delapan bulan. Pertumbuhan yang konsisten ini menjadi indikasi kuat bahwa kepercayaan dan ketertarikan masyarakat terhadap layanan BYOND BSI di KCP Malang Soekarno Hatta terus meningkat secara berkelanjutan.

### 2.2.3 Data Dana Pihak ketiga tahun 2024-2025

Tabungan sebagai bagian dari Dana Pihak Ketiga (DPK) merupakan sumber utama pendanaan bank yang mencerminkan kepercayaan masyarakat. Melalui aplikasi BYOND BSI, Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan pembukaan tabungan digital seperti Tabungan Easy Wadiah dan Easy Mudharabah secara praktis tanpa perlu ke kantor cabang. Proses ini mendukung efisiensi penghimpunan DPK sekaligus memperluas akses layanan keuangan syariah berbasis teknologi. Selain mematuhi prinsip-prinsip syariah, tabungan digital di BYOND BSI juga memberikan kemudahan transaksi seperti transfer,

pembayaran, dan top-up e-wallet, sehingga memperkuat peran DPK dalam mendorong inklusi keuangan digital. Berikut adalah tabel jumlah DPK tabungan pada tahun 2024 - 2025

#### 2.1 Jumlah DPK Tabungan Pada Tahun 2024-2025

BULAN	TAHUN	JUMLAH
November	2024	52.446.504
Desember	2024	53.557.706
Januari	2025	53.430.436
Februari	2025	52.774.196
Maret	2025	53.970.160
April	2025	55.071.491
Mei	2025	55.081.512
Juni	2025	54.092.715

*Tabel 1.2. Jumlah DPK Tabungan Pada Tahun 2024-2025*

*Sumber : Otoritas Jasa Keuangan*

#### 2.2.4 Contoh Kasus Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BYOND BSI

Ibu Nabila, seorang dosen tetap di salah satu perguruan tinggi swasta di kota Malang, ingin membuka rekening tabungan syariah di Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk keperluan pengelolaan keuangan pribadinya sekaligus memanfaatkan program BSI Tabungan Rencana Haji. Ibu Nabila juga tertarik menggunakan layanan digital banking yang ditawarkan oleh BSI, khususnya aplikasi BYOND BSI, setelah mendapatkan informasi dari rekan sejawatnya.

Untuk mempercepat proses, Ibu Nabila memutuskan membuka rekening secara mandiri melalui aplikasi BYOND BSI. Ia mengunduh aplikasi dari Play Store dan mengikuti prosedur pembukaan rekening digital. Dalam proses tersebut, ia diminta untuk melengkapi beberapa dokumen dan informasi penting, antara lain:

Foto KTP elektronik

Foto selfie dengan KTP

Data pribadi lengkap (alamat, nomor telepon aktif, email)

NPWP (opsional)

Tujuan pembukaan rekening dan jenis produk yang dipilih

Setelah formulir digital terisi lengkap, sistem BYOND secara otomatis memverifikasi data dan mengarahkan Ibu Nabila untuk melakukan tanda tangan digital sebagai bentuk persetujuan pembukaan rekening. Proses ini memanfaatkan teknologi face recognition serta validasi biometrik sebagai langkah autentikasi sesuai standar keamanan yang diterapkan BSI.

Selanjutnya, data yang masuk diverifikasi oleh petugas *customer service* di BSI KCP Malang Soekarno Hatta yang bertanggung jawab menangani pembukaan rekening melalui kanal digital. Petugas CS melakukan pengecekan kembali terhadap:

Kesesuaian data KTP dengan selfie nasabah

Status blacklist nasabah melalui sistem internal

Validitas alamat dan nomor telepon

Potensi profil risiko nasabah untuk penerapan *Customer Due Diligence* (CDD)

Ibu Nabila juga sempat mengalami kendala teknis saat proses pengunggahan foto KTP karena kamera ponselnya tidak fokus. Namun, ia segera mendatangi kantor cabang BSI terdekat, dan petugas CS membantu menyelesaikan proses digital onboarding. Setelah formulir dan tanda tangan digital dianggap sah dan lengkap, rekening atas nama Ibu Nabila berhasil dibuka secara resmi dan diaktivasi langsung di sistem core banking BSI.

Melalui aplikasi BYOND, Ibu Nabila kemudian mulai melakukan setoran awal sebesar Rp 5 juta melalui transfer dari rekening lain, serta mengaktifkan fitur auto-debit untuk program Tabungan Rencana Haji. Dalam waktu kurang dari 30 menit, seluruh proses pembukaan rekening hingga aktivasi layanan telah selesai secara digital.

## 2.4 Pemecahan Masalah yang Diambil

### 2.4.1 Kendala yang Dihadapi

Dalam proses pembukaan rekening secara digital melalui aplikasi BYOND BSI, terdapat sejumlah kendala yang sering dihadapi oleh calon nasabah maupun petugas layanan (*customer service*). Kendala ini tidak hanya berdampak pada kelancaran proses pembukaan rekening, tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK) yang menjadi indikator utama keberhasilan bank dalam menarik partisipasi nasabah.

Berikut ini beberapa permasalahan yang umum terjadi:

### *Kendala Teknologi pada Proses Verifikasi Digital*

*Salah satu kendala utama yang dihadapi calon nasabah adalah proses verifikasi melalui fitur face recognition atau selfie verification yang sering mengalami kegagalan, khususnya pada perangkat ponsel dengan spesifikasi rendah atau kamera yang buram. Akibatnya, nasabah gagal menyelesaikan proses tanda tangan digital atau aktivasi rekening, yang menghambat alur pembukaan rekening hingga selesai.*

#### *Kurangnya Literasi Digital Nasabah*

*Banyak calon nasabah, terutama dari kalangan usia lanjut atau masyarakat dengan keterbatasan akses teknologi, belum familiar dengan konsep pembukaan rekening secara digital. Mereka mengalami kesulitan saat mengisi formulir online, mengunggah dokumen, dan melakukan otorisasi melalui aplikasi. Dalam tiga bulan terakhir, tercatat sebanyak 1.555 pengguna dari kelompok ini telah mencoba mendaftar melalui BYOND BSI, namun masih banyak yang memerlukan bantuan teknis selama proses berlangsung. Hal ini menyebabkan sebagian besar dari mereka tetap memilih datang langsung ke kantor cabang, sehingga digital onboarding BYOND belum optimal menyerap potensi DPK dari segmen ini.*

#### *Ketidaksesuaian atau Ketidaklengkapan Dokumen Digital*

*Dalam beberapa kasus, nasabah mengunggah dokumen seperti KTP atau NPWP dengan resolusi rendah, buram, atau terpotong. Hal ini membuat sistem menolak proses verifikasi otomatis. Selain itu, beberapa nasabah tidak menyertakan alamat email aktif atau nomor telepon valid, yang mengakibatkan gagal kirim notifikasi dan gagal aktivasi akun BYOND.*

#### *Minimnya Promosi dan Pendampingan Penggunaan BYOND*

*Penyebab lain rendahnya pembukaan rekening digital adalah kurangnya promosi lokal dan minimnya pendampingan dari petugas bank di lapangan. Sosialisasi BYOND yang belum merata di komunitas, khususnya di sekitar KCP Malang Soekarno Hatta, membuat banyak nasabah tidak mengetahui keberadaan aplikasi ini atau tidak memahami manfaat digital banking bagi kemudahan transaksi harian.*

### 2.4.2 Solusi Kendala

Berikut adalah solusi yang dapat dilakukan oleh pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Malang Soekarno Hatta dan nasabah untuk meminimalkan kendala-kendala yang dihadapi dalam proses pembukaan rekening baru melalui sistem digital BYOND:

#### *Kendala Teknologi pada Proses Verifikasi Digital*

Contoh Kasus:

Bapak Arman, seorang mahasiswa pascasarjana, mencoba membuka rekening BSI melalui aplikasi BYOND. Namun, proses verifikasi wajah (face recognition) selalu gagal karena kualitas kamera ponselnya rendah. Akibatnya, proses pembukaan rekening tidak dapat dilanjutkan hingga tanda tangan digital dilakukan.

SKKNI Terkait:

KUK 3.1: *“Formulir pembukaan rekening yang memenuhi syarat ditandatangani sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”*

KUK 3.2: *“Rekening baru nasabah dicatat secara manual atau dalam aplikasi sistem IT bank sesuai dengan ketentuan yang berlaku.”*

Langkah-langkah Solusi:

Verifikasi dengan Perangkat yang Tepat: Agar proses verifikasi wajah dapat berjalan lancar, disarankan untuk menggunakan perangkat dengan kualitas kamera yang cukup memadai. Jika diperlukan, petugas bank bisa membantu dengan perangkat yang lebih sesuai, seperti tablet layanan yang sudah tersedia.

Pendampingan Langsung: Ketika terjadi masalah dengan aplikasi, layanan customer service akan memberikan pendampingan langsung untuk membantu nasabah melalui prosedur yang sesuai dengan ketentuan.

Dokumentasi Proses: Proses verifikasi dan tanda tangan digital tetap dilakukan dengan mencatat semua data dan dokumen yang dibutuhkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta memastikan seluruh proses dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk menjaga transparansi dan akuntabilitas.

#### *Kurangnya Literasi Digital Nasabah*

Contoh Kasus:

Ibu Dewi, seorang ibu rumah tangga berusia 55 tahun, kesulitan mengisi formulir pembukaan rekening secara mandiri di aplikasi BYOND karena tidak familiar dengan istilah digital seperti email verification, digital signature, dan unggah dokumen.

Solusi:

BSI KCP Malang Soekarno Hatta menyediakan layanan pendampingan digital melalui program “Digital Banking Assistance,” yaitu petugas funding dan CS ditugaskan memberikan edukasi dan pelatihan ringan bagi nasabah di kantor cabang maupun komunitas. Selain itu, materi sosialisasi dalam bentuk video panduan dan poster edukatif disiapkan agar lebih mudah dipahami oleh segmen nasabah yang belum terbiasa dengan teknologi.

### *Ketidaksesuaian atau Ketidaklengkapan Dokumen Digital*

#### Contoh Kasus:

Saudari Rina mencoba membuka rekening melalui BYOND dengan mengunggah foto KTP yang tidak terbaca (buram dan terpotong). Sistem menolak verifikasi otomatis sehingga ia tidak bisa menyelesaikan tanda tangan digital.

#### Solusi:

Pihak bank memberikan panduan teknis dalam aplikasi tentang standar kualitas dokumen digital, seperti pencahayaan yang cukup dan posisi KTP yang tepat saat pemotretan. Jika tetap gagal, CS akan menghubungi nasabah melalui fitur chat atau panggilan video untuk membantu proses unggah ulang secara benar. Dengan begitu, formulir yang valid dapat disahkan dan diproses sesuai SKKNI KUK 3.1.

### *Minimnya Promosi dan Pendampingan Penggunaan BYOND*

#### Contoh Kasus:

Sekelompok mahasiswa di salah satu kampus besar di Malang tidak mengetahui keberadaan aplikasi BYOND sebagai media pembukaan rekening. Mereka cenderung memilih bank konvensional yang lebih familiar karena kurangnya informasi tentang BSI dan produk digitalnya.

#### Solusi:

BSI KCP Malang Soekarno Hatta bekerja sama dengan organisasi kampus dan komunitas digital untuk mengadakan roadshow literasi digital syariah. Dalam acara tersebut, petugas BSI memberikan simulasi langsung pembukaan rekening melalui BYOND serta memberikan reward (gimmick) bagi peserta yang berhasil membuka rekening digital. Strategi ini terbukti meningkatkan awareness dan jumlah rekening baru yang dibuka secara digital dari kalangan milenial.