



## PENERAPAN *KNOW YOUR CUSTOMER PRINCIPLE* DALAM PENCEGAHAN RESIKO PADA PT.BNI SYARIAH BOGOR

**Rachmatullaily dan Fauzan Ramadhan**

Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ibn Khaldun

[rachmatulaily@uika-bogor.ac.id](mailto:rachmatulaily@uika-bogor.ac.id)

### Abstrak

Dalam dunia perbankan, nasabah menjadi sumber utama dari *profit* yang dikejar oleh pihak Bank. Maka semakin banyak nasabah yang ada pada Bank tersebut maka semakin besar pula *profit* yang akan dihasilkan. Namun yang harus diperhatikan oleh pihak bank adalah semakin banyak nasabah yang ada pada Bank tersebut juga meningkatkan resiko yang terjadi salah satu resiko yang dapat terjadi adalah *money laundry* dan penipuan. Maka dari itu Bank Indonesia mewajibkan seluruh Bank yang ada di Indonesia agar melakukan prinsip kehati-hatian dalam mencegah resiko terjadi tindakan *money laundry* dan penipuan oleh nasabahnya sendiri. Prinsip ini tertuang dalam PBI No. 3/1998. Prinsip ini pula dikenal dengan pengenalan nasabah atau *know your customer principle*. Prinsip kehati-hatian yang diterapkan oleh setiap Bank dalam rangka mengetahui identitas nasabah serta mengawasi arus transaksi nasabah. Kemudian dalam Praktek Kerja Lapangan pada Bank Negara Indonesia Syariah KCU Bogor dilakukan dengan mengamati bagaimana penerapan *know your customer principle*, mekanisme penerapan *know your customer principle*, serta hambatan yang dihadapi dalam penerapan *know your customer principle* yang dilakukan oleh *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller*. Secara garis besar mekanisme yang dilakukan dalam penerapan prinsip ini adalah dengan dua cara yaitu dengan pemberian *form* dan pendekatan secara emosional kepada nasabah.

**Kata kunci : Know Your Customer Principle, Resiko, dan Bank.**

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang memposisikan diri dibidang pelayanan kepada para nasabahnya atau *customernya*. Hal ini meliputi kegiatan penghimpunan dana serta penyaluran berupa kredit. Dalam hal ini pelayanan prima yang diberikan oleh Bank sangat berperan penting dalam meningkatkan serta mempertahankan nasabahnya.

Berdasarkan keorganisasiannya bank memiliki bagaian – bagian yang diposisikan pada *front liner*, *middle office*, dan *back office*. Dan setiap posisi memiliki peranan kerja

masing – masing. Yang disoroti penulis adalah kerja *Customer Service* dan *Teller* pada posisi front liner. Posisi ini berperan penting dalam penilaian nasabah atau calon nasabah pada Bank Tersebut. (Rivi Rivaldi, S.H.,M. 2019:5)

Namun dalam menjalankan kegiatannya Bank tidak hanya bertahan melalui penilaian baik atau buruknya layanan yang diberikan. Resiko - resiko lain pun bisa saja terjadi yang nantinya akan memengaruhi liquiditas maupun aspek lainnya. Contoh dari resiko yang akan terjadi adalah penipuan dengan rekening palsu

atau bahkan hingga pencucian uang ( *money laundry* ).

Bank dalam pengelolaannya menjunjung tinggi prinsip rahasia Bank yang ketat ( *private banking*) dan juga Bank banyak menawarkan jasa dalam lalu lintas keuangan yang dapat menyembunyikan atau menyamarkan asal - usul dana. Hal inilah yang cukup menarik bagi pelaku pencucian uang dalam memasukan hasil kejahatannya.(kompasiana.com. 24 April 2019. 11:01).

Dalam rangka meningkatkan kewaspadaan serta pencegahan dalam kegiatan penipuan serta pencucian uang ( *money laundry* ), ada hal yang bisa dilakukan seseorang yang berda di posisi *front liner*.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis mencoba menyimpulkan rumusan masalah yang dapat mengarahkan penyelesaian analisa ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan *Know Your Customer Principle* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor?
2. Bagaimana mekanisme *Know Your Customer Principle* berlangsung pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor?
3. Apakah ada hambatan dalam penerapan prinsip *Know Your Customer Principle* pada

## **Kajian Teori**

### **Bank**

Bank secara umum dapat diartikan sebagai Lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikat jasa Bank lainnya.

Kemudian pengertian Bank menurut Undang - undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan adalah :

PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor?

### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *Know Your Customer Principle* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor
2. Untuk mengetahui mekanisme *Know Your Customer Principle* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor
3. Untuk mengetahui hambatan *Know Your Customer Principle* pada PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor

### **Manfaat Penelitian**

1. Bagi Penulis

Yaitu sebagai bahan perbandingan bagi penulis antara teori yang diperoleh selama pendidikan dengan penerapan yang di jumpai di dalam Bank, Serta dalam hal bertambahnya ilmu dan wawasan bagi penulis tetang penerapan prinsip Know Your Customer pada bank.

2. Bagi Akademisi

Di harapkan hasil penelitian ini dapat menambah referensi, informasi dan wawasan untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai bahan kepustakaan serta sumber pengetahuan.

3. Bagi Bank

Berguna sebagai bahan masukan serta kajian bagi PT. Bank Negara Indonesia Syariah Tbk KCU Bogor.

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk - bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan menurut beberapa ahli Bank didefinisikan sebagai berikut: Menurut Dr. Kasmir (2012) dalam bukunya Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Mengacu pada UU RI No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya

artinya aktivitas perbankan perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak lepas dari masalah keuangan. ( Dr. Kasmir, 2012:24 ).

Menurut Prof. G.M Verryn Stuart dalam bukunya Bank Politik, “bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat - alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain manapun dengan jalan memperdayakan alat - alat penukar dan tempat uang giral”.

### ***Know Your Customer Principle***

#### **Pengertian *Know Your Customer Principle***

Dalam rangka mengupayakan terjadi resiko yang telah dijelaskan di atas tadi maka Bank wajib menjalankan prinsip kehati - hatian semaksimal mungkin, yaitu dengan cara mengenali nasabah Bank tersebut. Atau dengan kata lain Bank wajib menjalankan prosedur pengenalan nasabah ( *Know Your Customer* ). Prinsip merupakan standar yang wajib dijalankan berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor: 3/10/PBI/2001 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*). Dalam upaya pencegahan resiko terjadinya resiko penyalahgunaan rekening untuk tindakan penipuan ataupun *money laundry*.

#### **Tujuan *Know Your Customer Principle***

Prinsip ini dilaksanakan sebagai bentuk dari upaya meminimalisir terjadinya resiko

### **Metode Penelitian**

Kegiatan Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan dengan dua metode secara langsung dan secara tidak langsung. Metode secara langsung yang telah dilaksanakanselama Praktek Kerja Lapangan meliputi kegiatan yang menyangkut aspek

yang dapat merugikan Bank. Resiko - resiko tersebut meliputi tindakan penipuan serta *money laundry*. Dengan begitu Bank mampu mempertahankan posisinya dari tindak pidana bahkan kebangkrutan. Prinsip ini juga amat berpengaruh pada tindakan pelayanan Bank terhadap nasabah dan memiliki efek meningkatnya kenyamanan nasabah.

### **Mekanisme *Know Your Customer Principle***

Mekanisme yang dilakukan dalam praktek pelaksanaan prinsip ini dimulai ketika calon nasabah mengajukan pembukaan rekening. Maka *Customer Service* akan memberikan formulir register pembukaan rekening yang mana didalamnya terdapat bagian *Know Your Customer* ( dulu formulir pembukaan rekening dengan *Know Your Customer* terpisah ). Dengan begitu terlihat profil dan identitas nasabah dan *Customer Service* mampu menilai sedari dini calon nasabah itu. *Customer Service* juga biasanya melakukan pendekatan secara emosional kepada para calon nasabah melalui pertanyaan - pertanyaan ringan seputar informasi pekerjaan maupun informasi lainnya. Ini berguna karena dengan tanpa disadari *Customer Service* dapat menilai karakteristik para calon nasabah. Setelah dirasa tidak ada kendala dalam registrasi pembukaan rekening maka rekening pun dapat dibuat.

teknis dan manajerial, serta aspek khusus. Sementara itu metode tidak langsung dilaksanakan selama Praktek Kerja Lapangan adalah mengumpulkan data sekunder dan studi daftar pustaka.

## Pembahasan

### Temuan Karya Ilmiah

Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) terdapat temuan, antara lain :

1. Pada saat melakukan pelayanan nasabah, *customer service* melakukan sesuai dengan prinsip pengenalan nasabah atau *Know Your Customer Principle* .
2. Setiap penerapan *Know Your Customer Principle* diterapkan sesuai dengan apa yang dipelajari penulis dari teori yang sudah diberikan
3. Tahapan mekanisme *Know Your Customer Principle* yang dijalankan juga sesuai dengan teori yang telah penulis dapat
4. Namun ada beberapa *customer service* yang tidak sepenuhnya menjalankan prinsip ini dengan benar. Dan cenderung menyepelekan. Jadi penerapan prinsip ini seutuhnya belum dipraktekan dengan benar oleh bagian *frontlinner* baik oleh *customer service* maupun *teller*. Padahal tindakan menyepelekan prinsip mampu meningkatkan dampak - dampak dari resiko yang akan terjadi.

### Hambatan Yang Dihadapi Dan Upaya Memecahkannya

1. Pada saat menjalankan mekanisme *Know Your Customer Principle* ini ada saja *customer service* maupun *teller* tidak sepenuh hati menerapkannya.
2. Nasabah terlihat risih ketika *customer service* bertanya seputar identitas dan memberikan informasi tentang kebijakan Bank kepada nasabah, padahal ini berkaitan erat dengan upaya *customer*

### Kesimpulan

1. Penerapan *know your customer principle* di BNI Syariah KCU Bogor Sudah penulis nilai cukup baik *customer service* serta *teller* melaksanakan prinsip itu sesuai dengan mekanisme yang seharusnya. *Customer service* memberikan form

*service* dalam mengetahui identitas secara umum dari calon nasabah.

3. Pada saat nasabah mengisi formulir pembukaan rekening, terjadi kesalahan pada bagian pengisian identitas, yang mana seharusnya diisi dengan sebenar - benarnya.

### Upaya Memecahkannya

Beberapa hal yang dilakukan bank dalam upaya memecahkan kendala yang terjadi, antara lain:

1. Pihak Bank perlu melakukan pengawasan kembali terhadap kinerja *customer service* dan *teller* khusus pada bagian *Know Your Customer Principle*. Pengawasan ini bisa dilakukan dengan pembentukan tim yang nantinya menyamar menjadi nasabah dan menilai kinerja dari *customer service* dan *teller* dalam menjalankan *Know Your Customer Principle*.
2. Selain meningkatkan kinerja dalam penerapan prinsip ini, perlunya juga pemberian pemahaman kembali kepada nasabah tentang *Know Your Customer Principle* maupun calon nasabah ketika *customer service* mulai bertanya seputar identitas dan memberikan informasi kepada pihak nasabah.
3. Melakukan pengecekan data nasabah untuk kembali pada saat nasabah menyerahkan formulir pembukaan rekening, sebelum kepada tindakan selanjutnya, hingga nantinya nasabah menyelesaikan transaksi setoran awal di *teller*.

registrasi yang di dalamnya terdapat bagian *know your customer principle* untuk diisi oleh calon nasabah. Selain itu dan *teller* memeberikan form khusus untuk penyetoran di atas 10 juta kepada nasabah dalam rangka mitigasi resiko dari

transaksi yang tidak wajar. Namun yang masih disayangkan adalah ada beberapa *customer service* yang masih menyepelekan prinsip ini.

2. Mekanisme yang dilakukan dalam penerapan prinsip ini adalah pemberian form registrasi kepada calon nasabah yang mana di dalamnya terdapat bagian *know your customer principle* yang harus diisi oleh calon nasabah. Lalu adanya pengecekan kembali identitas nasabah dengan cara mengirim tanda ucapan terimakasih serta menghubungi nomor telepon yang telah diberikan oleh nasabah. Selain itu pada bagian *teller* berhak

memeriksa arus transaksi nasabah serta memberikan *form khusus know your customer principle* ketika nasabah menyetorkan uang di atas 10 juta rupiah.

3. Adapun hambatan dari penerapan prinsip ini adalah ketika calon nasabah tidak dengan benar - benar mengisi *form registrasi* yang di dalamnya terdapat bagian *know your customer principle*. Ketika calon nasabah enggan terbuka soal identitas dirinya kepada *customer service*, serta ada aja *customer service* yang tidak sigap dan menyepelekan penerapan prinsip ini.

## Daftar Pustaka

Abdullah Thamrin, M.M., M.Pd. dan TantriFrancis, S.E., M.M, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Rajawali Pers, 2015.

Dr. Kasmir, *Bank dan Lemabaga Keuangan Lainnya*. PT.Rajagravindo Persada, Depok, 2012.

Muhammad, M.Ag, *Manajemen Bank Syariah*. Unit Penerbit dan Percetakan, Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, Yogyakarta, 2011.

Rivaldi Rivaldi, S.H., M.M, *Modul Pembelajaran Keorganisasian Bank*. 2019

Soemitra Andri, M.A., *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Kencana Putra Utama, Jakarta, 2009.

Wardiah Lasmi Mia, S.P., M.Ag., *Dasar - Dasar Perbankan*, CV Pustaka Setia, Bandung, 2013.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Bisnis Pembiayaan Bank Syariah*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2015.

<https://kompasiana.com/bugiszone/pencucian-uang-money-laundering-dalam-perbankan-dan-hukumnya-dalam-islam>. 24 April 2019. 11:01

<https://dosen-perbanas.id/know-your-customer-kyc/>. 24 April 2019. 10:34\_  
<http://miftahfaozi.blogspot.com/2017/05/pengertian-tugas-dan-tanggung-jawab.html>. 18 Juni 2019 00:00

<http://www.jobdesc.net/job-desc/pengertian-dan-tugas-teller-bank.html>. 18 Juni 2019 00:21

<http://www.sthb.ac.id/ejournal/index.php/jwy/article/viewFile/18/19>. 18 Juni 2019 01:07

[https://reindo.co.id/wp-content/uploads/2018/06/07\\_PMN](https://reindo.co.id/wp-content/uploads/2018/06/07_PMN). 18 Juni 2019