

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

**MEKANISME PENYELESAIAN KLAIM NASABAH  
PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MENINGGAL DUNIA  
PADA PT. BANK ACEH KANTOR CABANG PEMBANTU  
JEULINGKE**



**Disusun Oleh:**

**FARA HAFIZA ARINI  
NIM. 150601047**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2019 M/ 1440 H**

**KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM  
NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs: [www.ar-raniry.ac.id/](http://www.ar-raniry.ac.id/)**

---

**LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Fara Hafiza Arini  
NIM : 150601047  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah dan karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggung jawab atas karyaini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat di pertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 9 Januari 2019

Yang menyatakan,

Fara Hafiza Arini

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

**Mekanisme Penyelesaian Klaim Nasabah Pegawai Negeri Sipil  
Yang Meninggal Dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke**

Disusun Oleh:

Fara Hafiza Arini  
NIM. 150601079

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dalam penyelesaian studi pada Program Studi Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I,

Azimah Dhanah, SE., M.Si, Ak  
NIDN . 2026028803

Pembimbing II

Jalilah, SHI., M. Ag  
NIDN . 2008068803

Mengetahui  
Ketua Program Studi Diploma III  
Perbankan Syariah,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
NIP. 19771105 2006014 2 003

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Fara Hafiza Arini  
NIM. 150601047

Dengan Judul:

**Mekanisme Penyelesaian Klaim Nasabah Pegawai Negeri Sipil  
Yang Meninggal Dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry  
Dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Untuk  
Menyelesaikan Program Studi Diploma III Dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin, 4 Februari 2019  
29 Jumadil-Awal 1440 H

Banda Aceh  
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua  
  
Azimah Diahah, SE., M.Si, Ak  
NIDN. 2026028803

Sekretari  
  
Jahlah, SHI., MAg  
NIDN. 2008068803

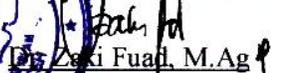
Penguji I,  
  
Ana Fitra, SE., M.Sc  
NIDN . 2005099002

Penguji II,  
  
Seri Murni, SE., M.Si, Ak  
NIP.197210112014112001



Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

  
Dr. Zaki Fuad, M.Ag  
NIP. 403141992031003

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**Assalamu'alaikum Wr, Wb.**

Alhamdulillahil'abidin, segala piji dan syukur bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, Nikmat dan hidayah-Nya. Shalawat beriring salam kita sanjungkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan para Sahabat pengikutnya, kaum muslimin dan muslimat, karena limpahan rahmad dan izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.

Syukur Alhamdulillah, penulis dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik ini dengan judul **“MEKANISME PENYELESAIAN KLAIM NASABAH PEGAWAI NEGERI SIPIL YANG MENINGGAL DUNIA PADA PT. BANK ACEH KANTOR CABANG PEMBANTU JEULINGKE”**. Penulis menulis dan menyusun laporan ini dengan maksud dan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-raniry Banda Aceh.

Di samping itu, dalam menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan baik dalam materi maupun dalam teknik penyusunan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan masukan berupa kritikan dan saran yang bersifat mambangun untuk menyempurnakannya.

Selama proses penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, Penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, maka dengan segala kerendahan hati Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag, selaku ketua jurusan dan para staff Diploma III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
3. Fithriady, Lc.,MA, selaku sekretaris Prodi D III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Muhammad Arifin Ph.D sebagai ketua laboraturium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
5. Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak selaku dosen pembimbing I dan Jalilah, S.HI.,M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan nasehat-nasehat pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan laporan kerja praktik (LKP).
6. Inayatillah, MA. Ek penasehat akademik (PA) yang telah meluangkan waktu bimbingan kepada penulis sehingga laporan kerja praktik ini dapat selesai.
7. Seluruh dosen dan staf akademik Jurusan Diploma III Perbankan Syariah yang selama ini telah membimbing, membagikan ilmu, dan pengalaman. Terima kasih telah mendidik kami.
8. Bapak Ramad Fatlon selaku Kepala Cabang PT. Bank Aceh KCP Jeulingke dan serta karyawan/karyawati yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan (LKP) ini.

9. Kedua orang tua terkasih dan tercinta, Ayahanda Arnin Jaya, dan Ibunda Asnaini, saudara laki-laki saya Hidayatul Muttaqin, dan Keluarga besar saya yang telah memberikan semangat, dorongan, pengorbanan, kasih sayang serta doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan jenjang pendidikan perguruan tinggi sampai saat ini dan dapat menyusun LKP ini dengan lebih bersemangat.
10. Teman-teman angkatan 2015 unit 2, terutama kepada Maysarah, Putri Nadia, Lestiniya Hidayah, Fitri, Rosa, Ulfa, Ferawati, Alfian, Zuhri, Baihaki, Ayu dll yang tidak bisa disebutkan namanya satu satu, terima kasih telah memberi saran dan selalu bersama penulis memberikan warna-warni cerita selama masa perkuliahan.

Mengakhiri kata pengantar ini, atas semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis, penulis hanya dapat memanjatkan doa kepada Allah SWT semoga kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dapat bernilai ibadah. Penulis berharap semoga Laporan Kerja Praktik ini dapat bermanfaat untuk kita semua.

**Wassalamu'alaikum Wr.Wb.**

Banda Aceh, 21 Januari 2019

Penulis,

Fara Hafiza Arini

## TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor : 158 Tahun1987 – Nomor: 0543 b/u/1987

### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	sa	Ş	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	Ha (dengan titik Bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet ( dengan titi dibawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Sad	Ş	Es ( dengan titikdibawah)

ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	‘Ain	‘	Apostrof Terbalik)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
◌َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda
اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
اِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
اُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh:

قَالَ :*qāla*

رَمَى :*ramā*

قِيلَ :*qīla*

يَقُولُ :*yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

- Ta *marbutah* (ة) hidup  
Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.
- Ta *marbutah* (ة) mati  
Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl/ raudatul atfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *al-Madīnah al-Munawwarah/  
al-Madīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

**Catatan:**

**Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail. Sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama xiiiegara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

## RINGKASAN LAPORAN

Nama	: Fara Hafiza Arini
NIM	: 150601047
Fakultas/Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Diploma III Perbankan Syariah
Judul Laporan	: Mekanisme Penyelesaian Klaim Nasabah Pegawai Negeri Sipil Yang meninggal Dunia Pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke.
Tanggal Sidang	: 4 Februari 2019
Tebal LKP	: 61 halaman
Pembimbing I	: Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak
Pembimbing II	: Jalilah, S.HI.,M.Ag

Pada saat melakukan Kerja Praktik, penulis ditempatkan di PT. Bank Aceh KCP Jeulingke yang beralamat di Jl. T. Nyak Arief No. 25-26, Kel. Jeulingke, Kec. Syiah kuala, Banda Aceh. Salah satu produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh KCP Jeulingke merupakan tabungan Firdaus yang menggunakan akad Mudarabah yang salah satunya digunakan oleh nasabah PNS pada daerah terkhususnya Aceh. Dikarenakan umur seseorang tidak dapat dipastikan, pada saat nasabah PNS meninggal pengajuan klaim hanya dapat dilakukan oleh ahli waris. Adapun tujuan penulisan dari Laporan Kerja Praktik (LKP) adalah untuk mengetahui mekanisme pelayanan *Customer Service* dalam penyelesaian klaim nasabah PNS tabungan Firdaus yang meninggal dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke dimulai dari pemberitahuan ahli waris, perlengkapan syarat-syarat, pihak ahli waris menyertakan persyaratan kepada bank untuk diproses sampai dengan pencairan dana oleh pihak bank. Keseluruhan proses berlangsung selama 4 bulan rekening gaji, untuk mencairkan dana nasabah PNS tersebut. Penyelesaian pada PT. Pengajuan klaim untuk nasabah tabungan Firdaus prosesnya dapat dilakukan oleh ahli waris yang tercantum dalam polis atau pihak yang berkuasa apabila ahli waris tersebut masih di bawah umur. Pada persyaratan yang melibatkan Mahkamah Syariah dapat menyulitkan ahli waris dikarenakan dibutuhkannya dana yang tidak sedikit untuk mengajukan sidang sehingga, ahli waris harus menyediakan dana untuk mengajukan sidang.

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR SAMPUL KEASLIAN</b> .....	i
<b>LEMBAR JUDUL KEASLIAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL</b> .....	iv
<b>LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>HALAMAN TRANSLITERASI</b> .....	ix
<b>RINGKASAN LAPORAN</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	3
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	4
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik .....	5
<b>BAB II TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK</b>	
2.1 Sejarah Singkat Bank Aceh .....	8
2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke .....	14
2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh KCP Jeulingke .....	18
2.3.1 Penghimpunan Dana .....	18
2.3.2 Penyaluran Dana .....	22
2.3.3 Pelayanan Jasa .....	24
2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh KCP Jeulingke .....	25
<b>BAB III HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK</b>	
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	26
3.1.1 Bagian <i>Costumer Service</i> .....	27
3.1.2 Bagian Umum .....	28

3.2	Bidang Kerja Praktik.....	29
3.2.1	Mekanisme Pelayanan <i>Customer Service</i> dalam Penyelesaian Klaim Nasabah yang Meninggal Dunia .....	30
3.2.2	Tahapan Penyelesaian Klaim Nasabah yang Meninggal Dunia .....	34
3.3	Teori Yang Berkaitan .....	38
3.3.1	Pengertian Akad Mudarabah, Landasan Hukum, Mudarabah, Rukun Dan SyaratMudarabah, Jenis-Jenis Mudarabah .....	38
3.3.1.1	Pengertian Mudarabah .....	38
3.3.1.2	Landasan Hukum .....	40
3.3.1.3	Rukun dan Syarat Mudarabah. ....	43
3.3.1.4	Jenis-Jenis Mudarabah .....	46
3.3.2	Pengertian Ahli Waris .....	47
3.3.2	Pengertian Klaim .....	48
3.4	Eveluasi Kerja Praktik .....	50
 <b>BAB IV PENUTUP</b>		
4.1	Kesimpulan.....	52
4.2	Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		54
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....		56

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Struktur Organisasi PT.Bank Aceh KCP Jeulingke.....	14
------------	--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Bimbingan .....	56
Lampiran 2 : Lembar Kontrol Bimbingan .....	57
Lampiran 3 : Lembar Nilai Kerja Praktik .....	59
Lampiran 4 : Brosur Produk Tabungan Firdaus PT. Bank Aceh KCP Jeulingke .....	60



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perbankan sebagai lembaga *financial intermediary* menjadi perantara bagi orang yang memiliki kelebihan dana (*surplus funds*) dan orang yang kekurangan dana (*deficit funds*). Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara (Faisal, 2006: 1). Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkerbunan, jasa, perumahan, dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya. Sehingga berkembanglah jasa-jasa perbankan seperti jasa deposito, tabungan dan kredit, dan melalui lembaga perbankan, masyarakat dapat dengan mudah melakukan transaksi (Ismail, 2006: 12).

Secara umum bank terbagi dua konvensional dan syariah. Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 dalam pasal 1 angka 1 menjelaskan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 juga menjelaskan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Salah satu bank di Aceh yang menggunakan prinsip syariah adalah PT. Bank Aceh KCP Jeulingke. Dalam hal produk yang ditawarkan, bank syariah mempunyai tiga produk antara lain produk penyaluran dana, produk penghimpun dana, serta produk jasa. Pada produk penghimpunan dana salah satu bentuknya adalah tabungan. Tabungan merupakan simpanan yang berdasarkan akad *wad'ah*, mudarabah, atau akad lain yang sesuai dengan prinsip syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya. Penarikan dana dari tabungan hanya dapat dilakukan dengan menggunakan buku tabungan, slip penarikan, ATM (Anjungan Tunai Mandiri), atau sarana lainnya. ( Rivai, 2008: 147 )

Salah satu bentuk produk tabungan yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh KCP Jeulingke adalah tabungan Firdaus. Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk penghimpun dana yang diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudarabah. Pada daerah terkhususnya Aceh pemerintah Aceh memberikan gaji Pegawai Negeri Sipil (PNS) melalui Bank Aceh sebagai rekening gaji PNS dengan menggunakan tabungan Firdaus. Adapun setiap tabungan yang dimiliki hanya bisa diambil oleh nasabah itu sendiri/ ahli waris. Terkait dengan umur seseorang tentu tidak dapat dipastikan dapat bertahan lama atau abadi hingga menikmati tabungan yang nasabah miliki. Dalam hal pengambilan

dana nasabah yang meninggal dunia ahli waris harus melakukan penutupan rekening terlebih dahulu.

Penutupan rekening merupakan semua transaksi nasabah di *non* aktifkan sehingga tidak dapat digunakan kembali oleh nasabah yang bersangkutan. Penutupan hanya dapat dilakukan atas keinginan nasabah atau karena adanya nasabah yang meninggal dunia. Penutupan rekening nasabah dapat dilakukan oleh nasabah sendiri atau ahli waris jika nasabah yang bersangkutan meninggal dunia. Namun, layanan dan penjelasan yang diberikan oleh *Customer Service* sering salah dimengerti karena banyaknya ahli waris kurang memahami dan mengerti apa saja syarat yang harus dilengkapi pada saat mengajukan klaim penutupan rekening nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya penulis akan membahas topik dengan judul “**Mekanisme *Customer Service* Dalam Penyelesaian Klaim Nasabah PNS Yang Meninggal Dunia Pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke**’

## **1.2 Tujuan Kerja Praktik**

Adapun tujuan penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah : Untuk mengetahui mekanisme pelayanan *Customer Service* dalam penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke.

### 1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik

Sejalan dengan tujuan Laporan Kerja Praktik maka penulis mengharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk masyarakat luas, instansi tempat kerja praktik, dan penulis sendiri, yaitu:

1. Ilmu pengetahuan.

Laporan Kerja Praktik ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber bacaan mahasiswa/i khususnya D-III Perbankan Syariah UIN Ar-raniry untuk mengetahui mekanisme pelayanan *Customer Service* dalam penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke. Selain itu, dengan adanya Laporan Kerja Praktik ini diharapkan dapat menambah informasi dan menumbuhkan minat segenap lingkungan kampus untuk menguji produk-produk lainnya yang ada pada Bank Aceh Syariah.

2. Masyarakat luas

Hasil Laporan Kerja Praktik ini bagi masyarakat yaitu untuk lebih mengetahui bagaimana mekanisme dalam penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia. Sehingga masyarakat luas dapat mengerti dan memahami bagaimana tatacara mengajukan klaim tersebut.

3. Instansi tempat kerja praktik

Kegunaan laporan kerja bagi instansi yaitu untuk membantu staf atau karyawan khususnya di PT. Bank Aceh KCP Jeulingke di mana penulis melakukan *job training* dan juga sebagai tolak ukur

bagi perusahaan dalam memberikan pertimbangan teori-teori perbankan syariah untuk diaplikasikan dalam dunia kerja.

#### 4. Penulis

Adapun kegunaan laporan kerja praktik ini bagi penulis sendiri adalah penulis dapat membandingkan antara teori dan ilmu yang didapatkan selama di bangku perkuliahan dengan pengalaman yang diperoleh selama kerja praktik. Dan juga menambah wawasan informasi penulis dengan praktik syariah.

### **1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Untuk memudahkan penulisan Laporan Kerja Praktik ini, penulis akan menyusun sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik agar terarah dan berkaitan satu sama lain.

Bagian pertama dalam penyusunan Laporan Kerja Praktik terdiri dari: cover dengan penulisan judul yaitu mekanisme pelayanan *Customer Service* dalam penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, pernyataan keaslian, lembar persetujuan seminar, lebar pengesahan hasil seminar, kata pengantar, halaman transliterasi, daftar isi, ringkasan laporan, dan daftar lampiran. Sistematika penulisan Laporan Kerja Praktik ini terbagi dalam empat bab, yaitu bab satu pendahuluan, bab dua tinjauan Lokasi kerja praktik, bab tiga kegiatan Kerja Praktik, dan bab empat penutup.

Bab satu, yaitu pendahuluan Menjelaskan latar belakang, tujuan dari Kerja Praktik, serta manfaat atau kegunaan dari Laporan Kerja

Praktik yang penulis susun, yang semoga dengan adanya laporan ini dapat menjadi referensi dan bahan pelajaran, baik bagi penulis sendiri maupun bagi mahasiswa/i yang membutuhkan. Pada bab satu juga terdapat sistematika penulisan pelaksanaan kerja praktik yang menjelaskan secara ringkas mengenai penulisan Laporan Kerja Praktik yang penulis susun.

Bab dua memuat penjelasan tentang tinjauan lokasi kerja praktik yang membahas tentang sejarah singkat PT. Bank Aceh, visi dan misi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, struktur organisasi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, kegiatan usaha PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, dan terakhir keadaan personalia PT. Bank Aceh KCP Jeulingke.

Bab tiga menjelaskan tentang hasil kegiatan Kerja Praktik yang menjadi inti dari laporan ini, yaitu memaparkan tentang Kerja Praktik di bagian *Customer Service*, bidang Kerja Praktik yang menjelaskan tentang proses bagaimana penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia oleh *Customer Service* pada Bank Aceh KCP Jeulingke, serta memaparkan teori yang berkaitan dengan judul Laporan Kerja Praktik ini. Kemudian menjelaskan tentang evaluasi Kerja Praktik.

Bab empat yaitu penutup yang berisi kesimpulan dari semua pembahasan dalam Laporan Kerja Praktik dan saran dari penulis kepada instansi tempat kerja praktik. Bagian akhir yaitu daftar pustaka, lampiran-lampiran, SK bimbingan, lembar kontrol

bimbingan, surat keterangan Kerja Praktik, lembaran nilai Kerja Praktik, dan daftar riwayat hidup.



## **BAB II**

### **TINJAUAN LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1. Sejarah Singkat Bank Aceh Syariah**

Gagasan untuk mendirikan bank milik pemerintah daerah di Aceh teretus atas prakarsa dewan pemerintah daerah peralihan provinsi Aceh. Setelah mendapat persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Aceh (DPRA) di Kutaraja (sekarang disebut Banda Aceh) dengan surat Keputusan Nomor 7/DPR/5 tanggal 7 September 1957, beberapa orang mewakili pemerintah daerah menghadap Mula Pengihutan Tamboenan, wakil notaris di Kutaraja, untuk mendirikan suatu Bank dalam bentuk Perseroan Terbatas yang bernama PT. Bank Kesejahteraan Atjeh, NV dengan modal dasar ditetapkan Rp25.000.000,00.

Setelah beberapa kali perubahan akte, barulah pada tanggal 2 Februari 1960 diperoleh izin dari Mentri Keuangan dengan Surat Keputusan No. 12096/BUM/II dan pengesahan dalam bentuk hukum dari Menteri Kehakiman dengan surat Keputusan No. J.A.5/22/9 tanggal 18 Maret 1960, pada saat itu PT.Bank Kesejahteraan Aceh NV dipimpin oleh Teuku Djafar sebagai Direktur dan Komisaris terdiri atas Teuku Soelaiman Polem, Abdullah Bin Mohammad Hoesin, dan Moehammad Sanusi. Dengan ditetapkannya Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, semua

Bank milik Pemerintah Daerah yang sudah berdiri sebelumnya, harus menyesuaikan diri dengan Undang-Undang tersebut.

Sepuluh tahun kemudian, atau tepatnya pada tanggal 7 April 1973, Gubernur Kepala Daerah Istimewa Aceh mengeluarkan Surat Keputusan No. 54/1973 tentang penetapan pelaksanaan pengalihan PT. Bank Kesejahteraan Aceh, NV menjadi Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. Peralihan Status, baik bentuk hukum, hak dan kewajiban dan lainnya secara resmi terlaksana pada tanggal 6 Agustus 1973, yang dianggap sebagai lahirnya Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh. ( PT. Bank Aceh: 2015 )

Untuk memberikan ruang gerak yang lebih kepada Bank Aceh, pemerintah daerah telah beberapa kali mengadakan Perubahan Peraturan Daerah (Perda), yaitu mulai perda No. 10 Tahun 1978 dan terakhir Peraturan Daerah Provinsi Istimewa Aceh Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 2 Maret 1999 tentang perubahan Bentuk Badan Hukum Bank Pembangunan Istimewa Aceh yang telah disahkan oleh Menteri dalam negeri Nomor : 584.21.343 tanggal 31 Desember 1999.

Perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas dilatarbelakangi keikutsertaan Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh dalam program rekapitalisasi, berupa peningkatan permodalan bank yang ditetapkan melalui keputusan bersama Menteri Keuangan Republik Indonesia dan Gubernur Bank Indonesia Nomor 53/KMK.017/1999 dan Nomor 31/12/KEP/GBI tanggal 8 Februari 1999 tentang

Pelaksanaan Program Rekapitalisasi Bank Umum, yang ditindaklanjuti dengan penandatanganan perjanjian Rekapitalisasi antara Pemerintah Republik Indonesia, Bank Indonesia, dan PT. Bank BPD Aceh di Jakarta pada tanggal 7 Mei 1999.

Perubahan bentuk badan hukum menjadi Perseroan Terbatas ditetapkan dengan Akte Notaris Husni Usman, SH No. 55 tanggal 21 April 1999, bersama PT. Bank Pengembangan Daerah Istimewa Aceh disingkat PT. Bank BPD Aceh. Perubahan tersebut disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dengan surat Keputusan Nomor C-8260 HT.01.01.TH.99 tanggal 6 mei 1999. Dalam Akte Pendirian Perseroan ditetapkan modal dasar ditempatkan PT. Bank BPD Aceh ditambah Menjadi Rp 500 milyar.

Berdasarkan Akte Notaris Husni Usman tentang Pernyataan Keputusan Rapat No. 10 Tanggal 15 Desember 2008, notaris di Medan tentang Peningkatan modal dasar perseroan, modal dasar kembali ditingkatkan menjadi Rp1.500.000.000.000 dan perubahan nama Perseroan menjadi PT. Bank Aceh. Perubahan tersebut telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-44411.AH.01.02 Tahun 2009 pada tanggal 9 September 2009. Perubahan nama menjadi PT. Bank Aceh telah disahkan oleh Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/61/KEP. GBI/2010 tanggal 29 September 2010.

Bank juga memulai aktivitas Perbankan Syariah dengan diterimanya surat Bank Indonesia No. 6/4/Dpb/BNA tanggal 19 Oktober 2004 mengenai izin pembukaan Kantor Cabang Syariah

Bank dalam aktivitas komersial bank. Bank mulai melakukan kegiatan operasional berdasarkan Prinsip Syariah tersebut pada tanggal 5 November 2004.

Sejarah baru mulai diukir oleh Bank Aceh melalui Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB). Tanggal 25 Mei 2015 bahwa Bank Aceh melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem Syariah seluruhnya maka setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi Bank Aceh yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang disyaratkan oleh OJK akhirnya Bank Aceh mendapatkan izin operasional konversi dari dewan Komisiner OJK pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Izin Operasional konversi tersebut ditetapkan berdasarkan keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 September 2016 perihal pemberian izin perubahan kegiatan usah Bank Umum Syariah PT. Bank Aceh yang diserahkan langsung oleh Dewan Komisiner OJK kepada Gubernur Aceh Zaini Abdullah melalui kepala OJK Provinsi Aceh Ahmad Wijaya Putra di Banda Aceh.

Sesuai dengan ketentuan yang berlaku, kegiatan operasional Bank Aceh Syariah baru dapat dilaksanakan setelah diumumkan kepada masyarakat selambat-lambatnya 10 hari dari setelah Konversi. Perubahan sistem operasional dilaksanakan pada tanggal

19 September 2016 secara serentak pada seluruh jaringan kantor Bank Aceh. Dan sejak tanggal tersebut Bank Aceh telah dapat melayani seluruh nasabah dan masyarakat dengan sistem syariah murni mengutip ketentuan PBI Nomor 11/15/PBI/200.

Proses koversi Bank Aceh menjadi bank syariah diharapkan dapat membawa dampak positif pada seluruh aspek kehidupan ekonomi dan sosial masyarakat. Dengan menjadi bank syariah, PT. Bank Aceh bisa menjadi salah satu titik episentrum pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah yang lebih optimal.

Kantor Pusat Bank Aceh berlokasi di jalan Mr. Mohd. Hasan No 89 Batoh Banda Aceh. Sampai dengan akhir tahun 2017, Bank Aceh telah memiliki 161 jaringan kantor terdiri dari 1 kantor pusat, 1 Kantor Pusat Oprasional, 25 Kantor Cabang, 86 Kantor Cabang Pembantu, 20 kantor kas tersebar dalam wilayah provinsi Aceh termasuk di kota Medan ( dua Kantor Cabang, dua Kantor Cabang Pembantu, dan satu kantor kas), dan 17 *Payment Poin*. Bank juga melakukan penataan kembali lokasi kantor sesuai dengan kebutuhan (PT.Bank Aceh:2015)

Riwayat dan perubahan Nama serta Badan Hukum :

1. 19 November 1958 : NV. Bank Kesejahteraan Atjeh (BKA).
2. 6 Agustus 1973 : Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (BPD IA).
3. 5 Februari 1993 : PD. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh (PD. BPD IA).

4. 7 Mei 1999 : PT. Bank Pembangunan Daerah Istimewa Aceh, disingkat menjadi : PT. Bank BPD Aceh.
5. 29 September 2010 : PT. Bank Aceh.
6. 19 September 2016 : PT. Bank Aceh Syariah.

Adapun Visi, Misi dan Motto dari PT. Bank Aceh adalah:

1. Visi “ Menjadi Bank Syariah Terdepan dan Terpercaya dalam Pelayanan di Indonesia”
2. Misi:
  - Menjadi penggerak perekonomian Aceh dan pendukung agenda pembangunan daerah.
  - Memberi layanan terbaik dan lengkap berbasis TI untuk semua segmen nasabah, terutama sektor usaha kecil, menengah, sektor pemerintah maupun korporasi.
  - Menjadi bank yang memotivasi karyawan, nasabah dan *stakeholders* untuk menerapkan prinsip syariah dalam muamalah secara komprehensif (*Syumul*).
  - Memberi nilai tambah yang tinggi bagi pemegang saham dan masyarakat Aceh umumnya.
  - Menjadi perusahaan pilihan utama bagi professional perbankan syariah di Aceh (Bankaceh.co.id, 2018)
3. Adapun Motto dari Bank Aceh adalah kepercayaan dan kemitraan.

Kepercayaan adalah suatu manifestasi dan wujud bank sebagai pemegang amanah dari nasabah, pemilik dan masyarakat secara

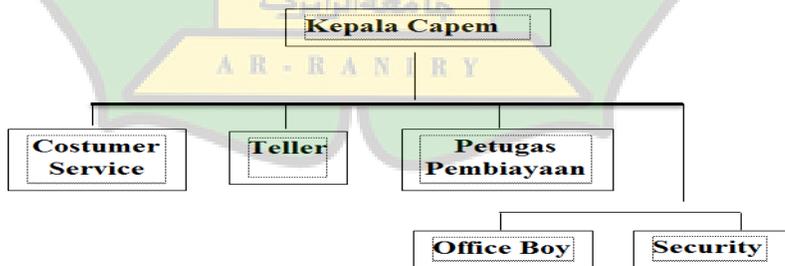
luas untuk menjaga kerahasiaan dan mengamankan kepercayaan tersebut.

Kemitraan adalah suatu jalinan kerja sama usaha yang erat dan setara antara bank dan nasabah yang merupakan strategi bisnis bersama dengan prinsip saling membutuhkan, saling memperbesar dan saling menguntungkan diikuti dengan pembinaan dan pengembangan secara berkelanjutan.

Dalam rangka mencapai visi, misi dan motto tersebut, usaha PT. Bank Aceh diarahkan pada pengelolaan bank yang sehat dan pada jalur yang benar, perbaikan perekonomian rakyat dan pembangunan daerah dengan melakukan usaha-usaha bank umum yang mengutamakan optimalisasi penyediaan kredit, pembiayaan serta pelayanan perbankan bagi kelancaran dan kemajuan pembangunan daerah.

## 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke dapat dilihat pada gambar berikut ini :<sup>1</sup>



**Gambar 2.1**  
Struktur Organisasi PT. Bank Aceh KCP Jeulingke

<sup>1</sup>Wawancara dengan Bapak *Rahmad Fatlon*, Kepala Kantor Cabang pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, pada tanggal 9 November.

Berdasarkan gambar 2.1 berikut adalah tugas masing-masing bidang yang dijabat oleh karyawan PT. Bank Aceh KCP Jeulingke yang terdiri dari:

1. Kepala Kantor Cabang Pembantu.
  - a. Mengawasi manajemen bank berjalan sesuai dengan aturan.
  - b. Memiliki tanggung jawab terhadap kegiatan operasional dan *non* operasional Kantor Cabang Pembantu.
  - c. Melaporkan kegiatan operasional ke kantor cabang syariah.
  - d. Melakukan verifikasi debit kredit teller.
  - e. Memberikan keputusan yang dianggap perlu dalam kegiatan operasional baik itu teller, *Customer Service*, dan Pembiayaan.
  - f. Menghimpun dana dari pihak ketiga sebanyak-banyaknya.
2. Bagian Pembiayaan/ *Account Officer*.
  - a. Menerima surat permohonan pembiayaan nasabah beserta lampiran-lampirannya.
  - b. Meneliti kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan terutama yang menyangkut aspek yuridis, aspek keuangan, dan aspek jaminan (anggunan).
  - c. Melakukan *on the spot* ke lokasi nasabah bersama-sama dengan *supervisor/branch manager* dan hasilnya dituangkan dalam laporan kunjungan nasabah dengan tujuan untuk :
    - 1) Mengecek kebenaran data-data keuangan yang disampaikan calon debitur.

- 2) Mengecek kebenaran data-data kegiatan usaha debitur disampaikan calon debitur.
  - 3) Mengecek agunan yang akan diserahkan, meliputi status kepemilikannya, banyaknya, taksirannya, *marketabilitas*, proyeksi keamanan lokasi (untuk tanah) terhadap kemungkinan pembangunan tata kota oleh pemerintah daerah dan lain sebagainya.
- d. Melaksanakan analisis yang meliputi :
- 1) Menilai kemungkinan resiko pembiayaan bagi bank.
  - 2) Menghitung *relationship* yang diharapkan dari pembiayaan yang diberikan.
  - 3) Menganalisis data pendukung dan keadaan pasar.
  - 4) Menilai kesehatan dan kemampuan nasabah mengembalikan pembiayaan berdasarkan kelayakan usaha dan menghasilkan laba.
  - 5) Merekomendasikan persetujuan pemberian pembiayaan kepada pimpinan bank.
- e. Setelah usulan dan rekomendasi disetujui, meminta bantuan bagian *Account officer* untuk mempersiapkan akad perjanjian pembiayaan dan perjanjian aksesoris. Apabila besar pembiayaan yang dimohonkan melalui wewenang *brand manager*, maka akan diusulkan ke kantor pusat atau kantor cabang.

### 3. Bagian operasional.

Terbagi 2 bagian yaitu: bagian teller dan *Customer Service*.

Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

#### a. Bagian teller

- 1) Berlaku ramah, sopan dan selalu membantu nasabah.
- 2) Memberikan penjelasan yang ramah dan sopan pada setiap permasalahan yang dialami nasabah saat melakukan transaksi.
- 3) Semua transaksi dilayani dengan cepat dan cermat.

#### b. Bagian *Customer Service*

- 1) Melayani nasabah yang ingin membuka dan menutup rekening giro, tabungan, dan deposito berjangka.
- 2) Menjelaskan syarat-syarat untuk membuka rekening tabungan, giro, dan deposito.
- 3) Menerapkan prinsip pelayanan prima agar nasabah merasa nyaman dan aman.

### 4. Bagian Umum

Bagian umum dibagi menjadi dua bagian yaitu pramusaji dan *security*, pramusaji tugasnya membantu bagian-bagian lain meliputi kelengkapan alat kebutuhan inventaris, agenda surat menyurat kantor dan lain sebagainya. Kemudian *security* tugasnya adalah menjaga keamanan bank untuk menciptakan keamanan, kenyamanan dan kelancaran kegiatan yang dilakukan oleh bank.

## **2.3 Kegiatan Usaha PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke.**

### **2.3.1 Penghimpunan Dana**

Ada beberapa produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke yaitu berupa tabungan dan giro Amanah. Adapun beberapa jenis-jenis produk tersebut antara lain.

1. Tabungan adalah simpanan masyarakat di bank yang penarikannya hanya bisa dilakukan dengan syarat-syarat tertentu. Adapun jenis-jenis tabungan dan simpanan pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke ( Brosur Bank Aceh: 2018 ) adalah:

- a) TabunganKu iB

TabunganKu iB merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diberikan secara bersamaan oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- b) Tabungan Firdaus iB

Tabungan Firdaus merupakan akronim dari fitrah dalam usaha syariah, yang bermakna bahwa dengan tabungan ini bank dan nasabah akan melakukan kerja sama secara syariah yang fitrah yang tentunya pada akhirnya akan membawa hasil yang halal, berkah dan bertambah. Tabungan Firdaus merupakan salah satu produk tabungan Bank Aceh dimana pemilik dana memberikan kepercayaan penuh kepada bank untuk mengelola dananya dengan

pembagian nisbah/bagian yang telah disepakati sebelumnya.  
( Bank Aceh.co.id, 2018 )

Tabungan Firdaus pada Bank Aceh diperuntukkan bagi perorangan yang menggunakan prinsip mudarabah (bagi hasil) dimana dana yang diinvestasikan oleh nasabah dapat dipergunakan oleh Bank (mudarib) dengan imbalan bagi hasil bagi Nasabah (shahibul mal). Tabungan firdaus menggunakan akad mudarabah *muthlaqah* yang berarti pihak bank diberi kuasa penuh untuk menjalankan usahanya tanpa batasan sepanjang memenuhi syarat-syarat syariah dan tidak terkait dengan waktu, tempat, dan jenis usaha, dan nasabah pelanggannya.

Tabungan Firdaus juga dilengkapi fasilitas buku tabungan atas nama penabung dan juga diberikan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) sesuai dengan permintaan nasabah beserta dengan fasilitas SMS Banking agar mendapatkan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi secara praktis kapan saja dan dimana saja.

c) Tabungan Sahara iB

Tabungan Sahara adalah tabungan yang disediakan oleh bank bagi perorangan yang mampu dan ingin mewujudkan pelaksanaan perjalanan nisbah haji dan umrah yang dikelola berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Produk ini menerapkan prinsip *wadiah yad damanah* yaitu titipan nasabah pada bank yang dapat dipergunakan oleh bank dengan izin

nasabah, dimana bank menjamin akan mengembalikan titipan nasabah sebesar titipan pokok.

d) Tabungan Seulanga iB

Tabungan Seulanga iB adalah produk tabungan Bank Aceh dengan *tagline* “Seutuhnya Melayani Nanggroe”. Tabungan Seulanga iB memiliki keunggulan dengan *nisbah progressive* di mana semakin tinggi saldo tabungan, semakin tinggi nisbah yang diberikan (dihitung berdasarkan saldo terendah harian). Mendapatkan fasilitas ATM Seulanga (Fitur ATM Seulanga iB dengan ATM jenis Platinum), Mendapatkan fasilitas *Mobile Banking*. Dan juga dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan sebagai sarana pembayaran listrik, telepon, air dan telepon seluler. Pertanggungan asuransi jiwa sebesar Rp10.000.000. Biaya premi pertanggungan asuransi jiwa nasabah tabungan seulanga iB ditanggung oleh bank. Pengajuan klaim dapat dilakukan paling lambat 9 (Sembilan) bulan sejak tertanggung meninggal dunia diajukan ke kantor Bank Aceh atau kantor perwakilan Jasa Raharja terdekat di seluruh Indonesia. Pada tabungan ini penabung berhak diikuti serkatan dalam perebutan hadiah langsung seulanga berdasarkan poin penabung.

e) Tabungan Aneka Guna iB

Tabungan Aneka Guna iB adalah produk investasi yang membantu pihak ketiga mendapatkan *margin* lebih tinggi dari produk tabungan. Menggunakan akad tabungan mudarabah, Tabungan Aneka Guna (TAG) dapat dimiliki oleh siapa saja, dengan setoran awal hanya sebesar Rp20.000 anda telah menjadi nasabah Bank Aceh. Dapat disetor dan ditarik setiap hari kerja di seluruh kantor Bank Aceh.

f) Tabungan Simpeda iB

Tabungan Simpeda iB adalah tabungan yang dapat diikuti oleh perorangan untuk membantu mengatur keuangan anda secara profesional menggunakan akad tabungan mudarabah

g) Tabunagn Haji Akbar iB

Tabungan Haji Akbar iB adalah tabungan yang dapat membantu nasabah mewujudkan niat menunaikan ibadah haji.

h) Deposito Mudarabah

Deposito mudarabah adalah investasi berjangka waktu yang berdasarkan prinsip syariah dengan keuntungan bagi hasil yang optimal akad yang digunakan pada produk deposito mudarabah ini adalah mudharabah *mutlaqah* yaitu akad antara pihak pemilik dana (shahibul mal) dengan pengelola dana (mudarib). dalam hal ini nasabah (shahibul mal)

memperoleh keuntungan bagi hasil yang tercantum dalam akad.

i) Giro Amanah iB

Giro Amanah iB adalah sarana penyimpanan dana dalam bentuk Koran berdasarkan prinsip Syariah dengan penarikan dana dilakukan setiap saat dengan perintah pemindah bukuan seperti bilyet giro, warket *kliring*, dan sarana pembayaran lainnya sesuai dengan ketentuan bank.

### 2.3.2 Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke yang ditawarkan kepada nasabahnya adalah sebagai berikut :

a) Pembiayaan Murabahah.

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh menggunakan prinsip Syariah dengan akad murabahah, yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh anggota masyarakat dengan sistem jual beli. Dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual, harga jual bank adalah harga beli dari *supplier* ditambah keuntungan yang disepakati dan tercantum dalam akad.

Keuntungan :

- 1) Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan.

- 3) Meningkatkan kualitas hidup nasabah dengan sistem pembayaran angsuran melalui potong langsung atas gaji bulanan yang diterima setiap bulan.

b) Pembiayaan Musyarakah.

Pembiayaan dalam bentuk mata uang rupiah pada Bank Aceh menggunakan prinsip syariah dengan akad Musyarakah, yaitu kerja sama dari dua pihak atau lebih untuk menjalankan suatu usaha tertentu. Kedua pihak memberikan kontribusi dana dan keahlian, serta memperoleh bagi hasil keuntungan dan kerugian sesuai kesepakatan yang tercantum dalam akad. Dan diperuntukkan untuk perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas.

Keuntungan :

- 1) Persyaratan yang mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Pembiayaan dapat diberikan untuk keperluan modal kerja dan atau investasi.
- 3) Mekanisme pengembalian yang fleksibel sesuai dengan realisasi usaha.
- 4) Bagi hasil berdasarkan perhitungan *revenue sharing*.
- 5) dapat digunakan untuk pembiayaan modal kerja usaha dan proyek.
- 6) Jangka waktu disesuaikan dengan jadwal penyelesaian pekerjaan.

c) Pembiayaan Mudarabah.

Mudarabah adalah akad kerjasama antara bank selaku pemilik dana (sahibul mal) dengan nasabah selaku (mudarib) yang mempunyai keahlian atau keterampilan untuk mengelola suatu usaha yang produktif dan halal. Hasil keuntungan dari penggunaan dana tersebut dibagi bersama berdasarkan nisbah yang disepakati. Akad mudarabah digunakan oleh bank untuk memfasilitasi pemenuhan kebutuhan permodalan bagi nasabah guna menjalankan usaha atau proyek dengan cara melakukan pernyataan modal bagi usaha atau proyek yang bersangkutan.

### **2.3.3 Pelayanan Jasa**

Jasa bank merupakan kegiatan perbankan yang dilakukan oleh suatu bank untuk memperlancar kegiatan penghimpunan dana dan menyalurkan dana. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka akan semakin baik untuk menarik nasabah. Hal tersebut dapat menjadikan nasabah merasa nyaman untuk melakukan kegiatan keuangan dari satu bank saja. Begitu pula dengan PT. Bank Aceh KCP Jeulingke yang memberikan pelayanan jasa kepada nasabahnya melalui: (Bankaceh.co.id, 2018)

1. *SMS Banking*
2. ATM Bank Aceh
3. ATM Bersama
4. *Transfer*
5. BI-RTGS

6. *Kliring*
7. Penerimaan Pajak
8. Pembayaran Telepon
9. Pembayaran Listrik
10. Pembayaran Tagihan Ponsel
11. Pembayaran Pensiun

#### **2.4 Keadaan Personalia PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke.**

PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke memiliki personalia yang dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat serta untuk mengurus segala hal yang menyangkut tentang *administrative* karyawan/i Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke. Dimana dalam setiap bidangnya mempunyai peran dan tugas masing-masing. Secara keseluruhan, karyawan pada PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke berjumlah 7 orang karyawan, terdapat 5 laki-laki dan 2 perempuan. Untuk bidang kerja masing-masing yaitu satu orang kepala cabang, bagian pembiayaan satu orang, bagian *Customer Service* satu orang, bagian teller satu orang dan tiga orang lagi bagian umum. Jenjang terakhir dari semua karyawan pada PT. Bank Aceh Kantor Cabang Pembantu Jeulingke yaitu, lulusan S1 sebanyak 2 orang, D3 sebanyak 2 orang, dan SMA sebanyak 3 orang.

## **BAB III**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Kegiatan Kerja Praktik dilaksanakan selama 30 hari kerja atau kurang lebih selama satu bulan setengah pada tanggal 17 September 2018 sampai dengan 30 Oktober 2018 di Bank Aceh KCP Jeulingke Banda Aceh. Kegiatan berlangsung sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dan ditetapkan oleh jurusan DIII Perbankan Syariah dan instansi tempat Kerja Praktik. Hal tersebut merupakan sebuah kesempatan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperdalam pengalaman sebelum terjun dalam dunia kerja sesungguhnya.

Penulis mendapatkan pengalaman yang sangat berharga dan dapat langsung mempraktikkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan. Selama kerja praktik penulis ditempatkan pada bagian *Customer Service*, pada bagian umum yang dibimbing oleh beberapa karyawan dari instansi tersebut. Penulis berusaha semaksimal mungkin dalam menjalankan tugas sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku pada instansi tempat kerja praktik. Adapun beberapa kegiatan penulis pada Bank Aceh KCP Jeulingke Banda Aceh diantaranya adalah:

### 3.1.1 Bagian *Customer Service*

*Customer Service* sangat dibutuhkan di suatu lembaga perbankan setelah bagian pemasaran, karena bagian ini membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan untuk menjelaskan berbagai produk lembaga tersebut. *Customer Service* adalah bagian yang paling sering berhubungan dengan nasabah seperti: permasalahan dengan buku tabungan nasabah, ATM dan permasalahan kecil lainnya. Adapun kegiatan yang dilakukan pada bagian *Customer Service* adalah sebagai berikut:

1. Membantu *Customer Service* melengkapi data-data nasabah yang ingin membuka rekening tabungan.
2. Mencatat buku register DN (*Debet Nota*) dan CN (*Credit Nota*) kedalam buku nota dan kemudian mendisposisikan ke pimpinan.
3. Meregister data nasabah di buku register buku tabungan simpeda
4. Meregister data nasabah kedalam buku Pengkinian Data dan mengarsipkan data nasabah tersebut setelah didisposisikan oleh kepala pimpinan bank.
5. Mengarsip biaya cetak Rekening Koran yang telah diregister pada buku DN.
6. Menempel nama pimpinan bank di buku tabungan Firdaus, tabungan Sahara, tabungan Simpeda, dan buku TabunganKu dan kemudian didisposisikan ke pimpinan.

7. Meregister data nasasabah baru kedalam buku register ATM Instan Gold.
8. Mengarsip Berita Acara Harian CS
9. Memberikan *form* pembukaan rekening kepada calon nasabah baru untuk kemudian diisi dan dilengkapi datanya sesuai dengan kartu indentitas nasabah.
10. Memisahkan slip setoran, slip penarikan dan cek.
11. Membantu nasabah dalam mengisi slip.
12. Mengantar berkas calon nasabah ke ruangan pemimpin.

### **3.1.2 Bagian Umum**

Bagian umum merupakan bagian yang mempengaruhi bagian-bagian yang lain untuk menyempurnakan kegiatan usaha bank yang dilakukan sehari-hari karena bagian tersebut menerima surat masuk dan surat keluar bank, lembaga atau perusahaan yang menjalin kerja sama, dan mencatat seluruh hal yang terjadi pada lembaga keuangan tersebut.

1. Mengagendakan surat masuk dan surat keluar.
2. Menerima surat masuk dari sesama bank maupun perusahaan atau lembaga yang menjalin kerja sama untuk ditempel, diagendakan lalu didisposisikan kepada pimpinan bank kemudian diarsipkan ke dalam file masing-masing.
3. Mencatat bukti transaksi Pemindahan Pembukuan (PP) dalam buku PP kemudian menyerahkan kepada pimpinan untuk didisposisikan.

### 3.2 Bidang Kerja Praktik

Pada saat melaksanakan kerja praktik pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke Banda Aceh, penulis ditempatkan pada bagian *Customer Service*, tepatnya pada bagian buku tabungan dan deposito. Karena bank bergerak di bagian jasa, maka tidak hanya produk saja yang ditawarkan yang lebih penting adalah pelayanan dari tiap-tiap bagian, meskipun setiap bagian menerapkan pelayanan yang baik. Dalam perbankan terdapat bagian tersendiri untuk melayani segala keperluan masyarakat yang disebut dengan *Customer Service*.

*Customer Service* yang untuk bertugas melayani keluhan dan keinginan dari nasabah. Dengan pelayanan yang baik, maka citra suatu bank dapat ditingkatkan. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, pelayanan, dan keamanan. Yang terpenting adalah pelayanan yang baik, karena bank bergerak di bidang jasa yang sangat mementingkan pelayanan dan keamanan.

Dalam buku tabungan selalu ada risiko-risiko yang tidak diinginkan, salah satunya adalah nasabah yang meninggal dunia. Untuk mengantisipasi risiko tersebut peran *Customer Service* sangat dibutuhkan dalam menangani dan melayani apabila ahli waris dari nasabah yang meninggal dunia tersebut mengajukan klaim.

### 3.2.1 Mekanisme Penyelesaian Klaim Nasabah PNS Yang Meninggal Dunia.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 tahun 1974 Pegawai Negeri Sipil adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam sesuatu jabatan negeri atau disertai tugas negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan suatu peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan berkembangnya perekonomian di Indonesia, Pemerintah Aceh menggunakan Bank Aceh sebagai tempat peletakan gaji Pegawai Negeri Sipil (PNS) untuk memudahkan PNS, dengan menggunakan dana dari nasabah bentuk nasabah PNS pada Bank Aceh ada yang hanya menggunakan Tabungan saja, ada juga yang sekaligus mengambil pembiayaan. Terdapat dua macam nasabah, yaitu

#### 1. Nasabah Tabungan

Nasabah tabungan adalah nasabah yang menempatkan dananya dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian dan akad bank dengan Nasabah yang bersangkutan. Bank Aceh menerapkan dua akad dalam tabungan, yaitu *wadiah* dan mudarabah. Tabungan *wadiah* merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad *wadiah*, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Pengguna akad *wadiah* terdapat pada produk tabungan Sahara. Selain produk

tabungan Sahara Bank Aceh juga menawarkan produk berupa tabungan Firdaus dengan menggunakan akad mudarabah. Mudarabah merupakan akad kerjasama usaha antar dua pihak dimana pihak pertama (pemilik dana/ sahibul mal) yaitu nasabah menyediakan seluruh dana, sedangkan pihak kedua (pengelola dana/mudarib) yaitu bank bertindak selaku pengelola, dari hasil pengelolaan dana mudarabah, bank syariah akan membagikan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening. Khusus nasabah PNS untuk pengambilan gajinya menggunakan tabungan Firdaus.

Peran dari *Customer Service* itu sendiri adalah memberikan pelayanan dan kepuasan kepada nasabah yang pembukaan buku tabungan baru, nasabah yang mengajukan tabungan atau menganggapi dan memberikan solusi kepada nasabah yang memiliki permasalahan pada buku tabungan atau masalah yang lainnya.

Dalam kehidupan hidup dan mati seseorang tidak dapat diprediksi maka, ketika ada nasabah yang meninggal dunia salah satu upaya yang dilakukan oleh *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan penjelasan kepada ahli waris atau keluarga nasabah mengajukan klaim kepada bank terhadap buku tabungan nasabah yang telah meninggal dunia. Pada saat mengajukan klaim *Customer Service* memberikan persyaratan yang harus dilengkapi oleh ahli waris nasabah yang meninggal dunia.

## 2. Nasabah Tabungan yang Mengambil Pembiayaan

Pembiayaan merupakan aktivitas bank syariah dalam menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan didasarkan kepercayaan yang diberikan kepada pengguna dana.

Menurut Antonio, 2001 : 160 pembiayaan dapat dibagi menjadi dua hal berikut :

1. Pembiayaan produktif, yaitu pembiayaan yang diajukan untuk memenuhi kebutuhan produksi dalam arti luas, yaitu untuk peningkatan usaha, baik usaha produksi, perdagangan, maupun investasi.
2. Pembiayaan konsumtif, yaitu pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi, yang akan habis digunakan untuk memenuhi kebutuhan.

Pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke juga menawarkan produk pembiayaan murabahah yang ditujukan bagi nasabah PNS atau Pegawai Negeri Sipil. Bank memberikan kesempatan dan kemudahan kepada nasabah memperoleh fasilitas pembiayaan. yaitu pembiayaan yang diberikan kepada seluruh PNS dengan sistem jual beli, dalam hal ini nasabah sebagai pembeli dan bank sebagai penjual sebagaimana yang tercantum dalam akad. Nasabah PNS dapat mengambil pembiayaan konsumtif untuk tujuan memenuhi kebutuhan dengan sistem pembayaran angsuran melalui potongan langsung atas gaji bulanan yang diterima setiap bulan.

Nasabah PNS yang mengambil pembiayaan untuk cicilan melalui buku tabungan salah satunya yaitu tabungan Firdaus.

Sebelum memberikan pembiayaan, bank akan melakukan analisis pembiayaan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan. Tujuan analisis pembiayaan yaitu untuk menentukan kesanggupan dan kesungguhan seorang calon nasabah untuk membayar kembali pembiayaan sesuai dengan perjanjian. Bank harus berhati-hati dalam memberikan pembiayaan kepada calon nasabahnya, guna menghindari risiko hutang tidak terbayar karena terjadinya bencana yang sering sekali diluar kontrol nasabah dan salah satunya adalah meninggal dunianya nasabah.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh bank adalah dengan mengansuransikan pembiayaan nasabah pada suatu perusahaan asuransi. Dengan adanya asuransi tersebut, jika suatu saat terjadi tunggakan pada pembiayaan yang disebabkan karena meninggal nasabah, maka pembiayaan tersebut akan tetap dapat dilunasi, karena pihak bank dapat mengajukan kalim pada perusahaan asuransi yang bersangkutan kemudiam pembayaran klaim atau uang pertanggungan tersebut digunakan untuk membayar sisa pembiayaan yang belum dibayar oleh nasabah yang meninggal dunia.

Bank Aceh KCP Jeulingke termasuk bank yang tidak menginginkan terjadinya risiko-risiko tersebut. Bank dapat melakukan hubungan kerja sama dengan pihak ketiga yang merupakan perusahaan asuransi. Bank Aceh KCP Jeulingke

berkerja sama dengan beberapa perusahaan asuransi, diantaranya adalah Askrida Syariah dan Askrido Syariah. Kedua jenis asuransi tersebut menawarkan produk asuransi yang memberikan jaminan terhadap risiko pembiayaan di masa mendatang yang salah satunya adalah risiko meninggal dunia.

### **3.2.2 Tahapan penyelesaian Klaim Nasabah PNS Yang Meninggal Dunia**

Apabila seseorang meninggal dunia, maka segala hak dan kewajibannya turun, berpindah, beralih kepada ahli warisnya. Adapun yang beralih kepada ahli warisnya tadi bukan hanya meliputi barang-barang yang berwujud. Sedangkan yang berhak menerima peralihan tadi adalah ahli warisnya, seperti: suami, istri, anak ataupun orang lain yang ditunjuk dan syarat-syarat ahli waris yaitu harus ada dan masih ada pada saat warisan terbuka, mempunyai hubungan darah. ( Sudarsono, 1991: 15 )

Sebagaimana telah dijelaskan di atas Pegawai Negri Sipil (PNS) yang meninggal dunia dapat mengajukan klaim melalui ahli warisnya kepada bank tempat PNS tersebut memiliki tabungan.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi saat mengajukan klaim pada PT. Bank Aceh Jeulingke adalah: <sup>2</sup>

1. Ahliwaris harus melaporkan kepada pihak bank secara lisan terlebih dahulu begitu nasabah simpanan meninggal dunia.

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan *costumer service*, Ibu Sela Yunidasari pada PT. Bank Aceh KCP Jeulingke, pada tanggal 9 November 2018

2. Pihak Bank akan memberikan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh ahli waris nasabah yang meninggal dunia.
3. Surat meninggal dunia dari lurah atau keucik mengetahui camat dan distempel basah.
4. Surat keterangan ahli waris dari lurah atau keucik mengetahui camat dan distempel basah.
5. Surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit
6. Fotokopi KK
7. Fotokopi KTP penabung dan ahli waris.
8. Buku tabungan penabung (apabila hilang maka harus ada surat keterangan kehilangan dari kepolisian)
9. Surat penetapan dari Mahkamah Syariah
10. Apabila ahli waris yang ditinggalkan masih berusia di bawah 17 tahun dan masih belum memiliki KTP maka harus ada pernyataan kuasa 1 orang hitam di atas putih.

Peraturan terbaru dari PT. Bank Aceh mengatakan bahwa sebarang dana yang dimiliki pada tabungan nasabah yang meninggal dunia. Baik dana tersebut di atas Rp5.000.000 ataupun di bawah Rp5.000.000 harus melampirkan akta keterangan penetapan ahli waris dari Mahkamah Syariah untuk mencegah penyalahgunaan dana nasabah yang meninggal dunia tersebut. Ketika dana nasabah yang meninggal dunia tersebut telah diserahkan seluruhnya maka tabungan nasabah tersebut harus ditutup.

Jika ahli waris sudah melengkapi persyaratan yang telah diberikan oleh *Customer Service*, maka *Customer Service* akan memeriksa kembali kelengkapan persyaratan yang diajukan tersebut dan mendata di buku register klaim buku tabungan. Selanjutnya pihak dari ahli waris harus menunggu selama empat bulan sesuai rekening gaji nasabah untuk mencairkan dana dari tabungan nasabah yang meninggal dunia tersebut. Selain ahli waris mendapatkan dana dari nasabah PNS yang meninggal dunia, ahli waris juga mendapatkan dana berupa pensiunan PNS tersebut dari PT. Taspen.

Namun apabila ahli waris ingin melanjutkan tabungan tersebut maka prosedurnya tabungan tersebut harus ditutup terlebih dahulu seperti syarat di atas, kemudian dapat dibuka kembali atas nama ahli waris yang bersangkutan dan dana dari nasabah yang meninggal dunia dapat dimasukkan ke dalam tabungan ahli waris.

Selain memiliki tabungan banyak dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) menggunakan bank sebagai tempat untuk pengambilan pembiayaan baik untuk keperluan produktif maupun konsumtif. Pembiayaan yang diberikan oleh PT. Bank Aceh KCP Jeulingke pada nasabah PNS adalah pembiayaan murabahah

Adapun tahap-tahap penyelesaian klaim nasabah tabungan yang mengambil pembiayaan pada Bank Aceh KCP Jeulingke, sebagai berikut:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Bapak Irfan, bagian Pembiayaan pada PT. Bank Aceh Jeulingke, pada Tanggal 9 November 2018

1. Ahli waris nasabah segera melaporkan kepada bank secara lisan terlebih dahulu begitu nasabah pembiayaan meninggal dunia.
2. Pihak bank akan memberikan persyaratan-persyaratan yang harus dilengkapi oleh ahli waris nasabah yang meninggal dunia. Adapun persyaratan yang harus dilengkapi sebelum jatuh tempo tanggal pembayaran pembiayaan adalah:
  1. Surat keterangan meninggal dunia dari lurah atau Keucik yang mengetahui camat.
  2. Surat keterangan ahli waris dari lurah atau keucik yang mengetahui camat.
  3. Surat keterangan meninggal dunia dari rumah sakit
  4. Kronologis meninggal dunia (jika meninggal di rumah)
  5. Fotokopi KTP yang nasabah yang meninggal dunia.
  6. Fotokopi KTP ahli waris.
  7. Fotokopi kartu keluarga.
3. Jika ahli waris sudah melengkapi persyaratan yang telah diberikan oleh bank, maka bank akan memeriksa kembali kelengkapan persyaratan tersebut dan mendata di buku register klaim asuransi.
4. Selanjutnya bank akan melengkapi persyaratan permohonan klaim yang akan dikirimkan kepada pihak perusahaan asuransi. Adapun persyaratan permohonan klaim dari pihak bank kepada pihak perusahaan asuransi, antara lain:

1. Surat permohonan klaim dari bank.
  2. Seluruh persyaratan dari pihak bank kepada nasabah.
  3. Surat pernyataan kesehatan (SPK).
  4. Bukti pembayaran premi.
  5. Rekening sisa pinjaman nasabah atau rekening koran.
  6. Fotokopi akad membiayaan.
5. Sebelum berkas dikirimkan kepada pihak asuransi, pihak bank memfotokopi semua persyaratan tersebut untuk dijadikan arsip sebagai pertinggal untuk bank.
6. Pihak bank menunggu balasan dari pihak perusahaan asuransi paling lama selama 14 hari kerja.
7. Setelah itu, pihak bank akan mendapatkan surat balasan yaitu surat perintah pembayaran klaim asuransi untuk mendebit rekening asuransi dalam hal pelunasan pembayaran sisa pembiayaan.
8. Jika sudah terjadi pelunasan, bank akan menstempel tanda selesai pada buku register klaim asuransi dan menghubungi ahli waris kembali untuk pengambilan berkas anggunan nasabah.

### **3.3 Teori Yang Berkaitan**

#### **3.3.1 Pengertian Akad Mudarabah, Landasan Hukum, Syarat dan Rukun, Jenis-Jenis**

##### **3.3.1.1 Pengertian Mudarabah**

Mudarabah berasal dari kata *dharb* yang artinya memukul atau berjalan. Memukul atau berjalan disini diartikan sebagai proses seseorang memukul kakinya dalam menjalankan usahanya

( Warno, 2014: 35 ) Secara teknis mudarabah adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak pertama bertindak sebagai pemilik dana (shahibul mal) yang menyediakan seluruh modal (100%), sedangkan pihak lainnya bertindak sebagai pengelola usaha (mudarib). Keuntungan usaha yang didapat dari akad mudarabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, dan biasanya dalam bentuk nisbah (persentase). Jika usaha yang dijalankan mengalami kerugian maka kerugian akan ditanggung oleh shahibul mal sepanjang kerugian itu bukan dari akibat kelalaian dari mudarib ( Dimyuaddin, 2010: 224 ). Selain mendapatkan keuntungan ia juga berhak untuk mempergunakan dan menentukan tujuan sendiri. Orang-orang Madinah memanggil kontrak jenis ini sebagai “*muqaradah*” di mana perkataan ini diambil dari “*qard*” yang berarti menyerahkan dalam hal ini pemilik modal akan menyerahkan hak atas modalnya kepada “*amil*” (wiroso, 2005: 33)

Tabungan mudarabah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan akad mudarabah. Mudarabah mempunyai dua bentuk, yakni mudarabah *mutlaqah* dan mudarabah *muqayyadah*, yang perbedaan utama diantara keduanya terletak pada ada atau tidaknya persyaratan yang di berikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya. Dalam hal ini, bank syariah bertindak sebagai mudarib (pengelola dana). Bank syariah dalam kepastiannya sebagai mudarib, mempunyai kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bententangan dengan prinsip syariah serta

mengembangkannya, termasuk melakukan akad mudarabah dengan pihak lain.

Namun disisi lain, bank syariah juga memiliki sifat sebagai seorang wali amanah (*trustee*), yang berarti bank harus berhati-hati atau bijaksana akibat kesalahan atau kelalaian. Dari hasil pengelolaan dana mudarabah, bank syariah akan membagi hasilkan kepada pemilik dana sesuai dengan nisbah yang telah disepakati dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.

Tujuan mudarabah supaya ada kerja sama antara kemitraan antara pemilik harta (modal) yang tidak ada pengalaman dalam perniagaan/perusahaan atau tidak ada peluang untuk berusaha sendiri dalam lapangan perniagaan, perindustrian dan sebagainya dengan orang berpengalaman dibidang tersebut tapi tidak punya modal. Ini merupakan suatu langkah untuk menghindari menyalakan modal pemilik harta dan menyalakan keahlian tenaga ahli yang tidak mempunyai modal untuk memanfaatkan keahlian mereka (Wiroso, 2005: 34).

### **3.3.1.2 Landasan Hukum Mudarabah**

Menurut Ijmak Ulama, mudarabah hukumnya *jaiz* (boleh). Hal ini dapat diambil dari kisa Rasulullah yang pernah melakukan mudarabah dengan Siti Khadijah bertindak sebagai pemilik dana dan Rasulullah sebagai pengelola dana. Mudarabah dipraktekkan secara luas oleh orang-orang sebelum masa Islam dan beberapa sahabat Nabi Muhammad saw. Jenis ini sangat bermanfaat dan sangat

selaras dengan prinsip dasar ajaran syariah (Sri Nurhayati, 2013: 131). Oleh karena itu akad ini diperbolehkan secara syariah. Beberapa dalil menjelaskan tentang bolehnya akad mudarabah dari Al-Qur'an dan Al-Hadis adalah sebagai berikut:

a. Al-Qur'an

Allah berfirman dalam QS Al-Muzzamil ayat 20

... عَلِمَ أَنْ سَيَكُونُ مِنْكُمْ مَّرْضَىٰ ۖ وَآخَرُونَ يَضْرِبُونَ فِي الْأَرْضِ  
يَبْتَغُونَ مِنْ فَضْلِ اللَّهِ ۖ وَآخَرُونَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِ اللَّهِ ۖ ...

Artinya: *Dia mengetahui bahwa akan ada diantara kamu orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan dimuka bumi mencari sebagian karunia Allah; dan orang-orang lain lagi berperang di jalan Allah. (QS Al-Muzzammil ayat 20)*

Pada potongan ayat di atas menjelaskan bahwa dalam shalat kalian (Dia mengetahui, bahwa) huruf an adalah bentuk takhfiif dari anna, lengkapnya annahu (akan ada di antara kalian orang-orang yang sakit dan orang-orang yang berjalan dimuka bumi) atau melakukan perjalanan (mencari sebagian karunia Allah) dalam rangka mencari rezeki-Nya melalui berniaga dan lain-lainnya (dan orang-orang yang lain lagi, mereka berperang di jalan Allah).

Allah berfirman dalam QS Al-Baqarah ayat 198

لَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَنْ تَبْتَغُوا فَضْلًا مِّن رَّبِّكُمْ ۖ ...

Artinya: *Tidak ada dosa bagimu untuk mencari karunia (rezki hasil perniagaan) dari Tuhanmu. (QS Al-Baqarah ayat 198)*

## b. Al-Hadis

### Bunyi hadits

#### 1. HR Ibnu Majah

عَنْ صُهَيْبٍ ، قَالَ : قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ : ثَلَاثٌ فِيهِنَّ الْبَرَكَهَةُ ، الْبَيْعُ إِلَى أَجَلٍ ، وَالْمُقَارَضَةُ ، وَأَخْلَاطُ الْبُرِّ بِالشَّعِيرِ ، لِلْبَيْتِ لَا لِلْبَيْعِ .

“Ada tiga hal yang mengandung berkah: jual beli secara tangguh, muqaradhah (mudarabah) dan *mencampur jewawut dengan gandum untuk keperluan rumah tangga, bukan untuk dijual.*” (HR Ibnu Majah, 2289)

Dalam hadis diatas menjelaskan bahwa terdapat tiga keberkahan yang pertama jual beli secara tangguh yang mana barang yang dibeli didahuluhkan kepada pelanggan dengan pembayaran bisa secara penuh atau secara beransur-ansur dalam tempo yang ditetapkan. yang kedua yaitu mudarabah kerja sama antara dua orang yang mana terdapat sahibul mal dan mudarib. Dan yang yang ketiga mencampurkan jewawud (seperti padi berbiji kecil) dengan gandum untuk kebutuhan sehari-hari bukan untuk dijual.

#### c. Fatwa DSN MUI tentang Tabungan Mudarabah

Adapun dalam fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) MUI No.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan, salah satunya tabungan berdasarkan akad mudarabah adalah :

1. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai sahibul mal atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai mudarib atau pengelola dana.
2. Dalam kapasitasnya sebagai mudarib, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak

bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya mudarabah dengan pihak lain.

3. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai bukan piutang.
4. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
5. Bank sebagai mudarib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

### **3.3.1.3 Rukun dan Syarat Akad Mudarabah**

Menurut buku Sri Nurhayati, 2013 : 132-133 Rukun mudarabah ada empat, yaitu:

1. Pelaku, terdiri atas: pemilik dana dan pengelola dana.
2. Objek mudarabah, berupa: modal dan kerja.
3. Ijab Kabul/ Serah Terima.
4. Nisbah/ Keuntungan.

Ketentuan syariah untuk masing-masing rukun adalah sebagai berikut:

1. Pelaku
  - a. Pelaku harus cakap hukum dan baliqh

- b. Pelaku akad mudarabah dapat dilakukan sesama muslim atau dengan *non* muslim.
  - c. Pemilik dana tidak boleh ikut campur dalam pengelolaan usaha tetapi ia boleh mengawasi.
2. Objek Mudarabah (Modal dan Kerja)
- a. Modal
    - 1) Modal yang diserahkan dapat berbentuk uang atau aset lainnya (dinilai sebesar nilai wajar), harus jelas jumlah dan jenisnya.
    - 2) Modal harus tunai dan tidak utang. Tanpa adanya setoran modal, berarti pemilik dana tidak memberikan kontribusi apa pun padahal pengelola dana harus berkerja.
    - 3) Modal harus diketahui dengan jelas jumlahnya sehingga dapat dibedakan dari keuntungan.
    - 4) Pengelola dana tidak diperkenankan untuk memudarabahkan kembali modal mudarabah, dan apabila terjadi maka dianggap pelanggaran kecuali atas seizin pemilik dana.
    - 5) Pengelola dana tidak diperbolehkan untuk meminjamkan modal kepada orang lain dan apabila terjadi maka dianggap pelanggaran kecuali atas seizin pemilik dana.
    - 6) Pengelola dana memiliki kebebasan untuk mengatur modal menurut kebijaksanaan dan

pemikirannya sendiri, selama tidak dilarang secara syariah.

b. Kerja

- 1) Kontribusi pengelola dana dapat berbentuk keahlian, keterampilan, *selling skill*, *management skill*, dan lain-lain.
- 2) Kerja adalah hak pengelola dana dan tidak boleh diinvestasikan oleh pemilik dana .
- 3) Pengelola dana harus menjalankan usaha sesuai dengan syariah.
- 4) Pengelola dana harus mematuhi semua ketentuan yang ada dalam kontrak.
- 5) Dalam hal pemilik dana tidak melakukan kewajiban atau melakukan pelanggaran terhadap kesepakatan, pengelola dana sudah menerima modal dan sudah berkerja maka pengelola dana berhak mendapatkan imbalan/ganti rugi/ upah.

3. Ijab Kabul

Adalah pernyataan dan ekspresi saling rida/rela di antara pihak-pihak pelaku akad yang dilakukan secara verbal, tertulis, melalui korespondensi atau menggunakan cara-cara komunikasi modern.

4. Nisbah Keuntungan

- a. Nisbah adalah besaran yang digunakan untuk pembagian keuntungan, mencerminkan imbalan yang

berhak diterima oleh kedua pihak yang bermudharabah atas keuntungan yang diperoleh. Pengelola mendapat imbalan atas kerjanya, sedangkan pemilik dana mendapat imbalan atas pernyataan modalnya. Nisbah keuntungan harus diketahui dengan jelas oleh kedua pihak, inilah yang mencegah terjadinya perselisihan antara kedua belah pihak mengenai cara pembagian keuntungan

- b. Perubahan nisbah harus berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.
- c. Pemilik dana tidak boleh meminta pembagian keuntungan dengan menyatakan nilai nominal tertentu karena dapat menimbulkan riba.

#### **3.3.1.4 Jenis-Jenis Mudarabah**

Secara garis besar, mudarabah terbagi menjadi dua jenis, yaitu Mudarabah *Muthalaqah* dan Mudarabah *Muqayyadah*

##### **1. Mudarabah *Muthlaqah***

Dalam prinsip ini hal utama yang menjadi cirinya adalah sahibul mal tidak memberikan batasan-batasan atas dana yang diinvestasikannya atau dengan kata lain, mudarib diberi wewenang penuh mengelola tanpa terikat waktu, tempat, jenis, usaha, dan jenis pelayanannya. Aplikasi perbankan yang sesuai dengan akad ini adalah tabungan dana deposito berjangka ( Dewi, 2007 : 83-84 )

## 2. Mudarabah *Muqayyadah*

Pada jenis akad ini, shahibul mal memberikan batasan atas dana yang diinvestasikannya. Mudarib hanya bisa mengelola dana tersebut sesuai batasan jenis usaha, tempat dan waktu tertentu saja. Bank dilarang mencampurkan rekening investasi terikat dengan dana bank atau rekening lainnya pada saat investasi. Bank dilarang untuk investasi dananya pada transaksi penjualan cicilan tanpa penjamin atau jaminan. Bank diharuskan melakukan investasi sendiri tidak melalui pihak ketiga, jadi dalam investasi terikat ini pada prinsipnya kedudukan bank menerima imbalan berupa *fee*

### 3.3.2 Pengertian Mengenai Ahli Waris

Ahli waris sebagai orang-orang yang mempunyai keperluan atas kejadian meninggalnya seseorang yang ada hubungannya dengan adanya suatu harta kekayaan yang disiapkan untuk dimanfaatkan akan kebutuhan keselamatan masyarakat. Dalam persoalan yang sangat penting inilah, siapa bagi orang-orang yang masih hidup dianggap mempunyai hak atas harta warisan yang ditinggalkan oleh orang yang meninggal (Oemarsalim, 1991: 23).

Apabila seorang meninggal dunia, maka segala hak dan kewajibannya turun/beralih kepada ahli warisnya. Bukan hanya meliputi barang-barang yang berwujud. Sedangkan yang berhak menerima peralihan tadi adalah ahli warisnya, seperti: suami istri, anak ataupun orang lain yang ditunjuk dan syarat-syarat ahli waris yaitu harus ada dan masih ada pada saat warisan terbuka, mempunyai hubungan darah atau ia adalah duda atau janda, bukan

orang yang tidak patut untuk warisan, tidak menolak warisan (Sudarsono, 1991: 15)

Golongan ahli waris menurut Undang-Undang adalah golongan pertama terdiri dari suami istri dan anak-anak beserta keturunannya. Golongan kedua terdiri dari orang tua dan saudara-saudara beserta keturunannya. Golongan ketiga terdiri dari kakek, nenek serta seterusnya ke atas. Golongan terakhir adalah keluarga dalam garis menyamping yang lebih jauh, termasuk saudara-saudara ahli waris golongan ketiga beserta keturunannya.

Fatwa atas penetapan ahli waris dikeluarkan oleh pengadilan (Pengadilan Negeri atau pengadilan Agama) penetapan ahli waris untuk yang beragama islam dibuat oleh pengadilan Agama atas permohonan para ahli waris. Dasar hukumnya adalah pasal 49 huruf b UU No. 3 Tahun 2006 tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama, yaitu “pengadilan agama bertugas dan berwenang memeriksa, memutus, dan menyelesaikan perkara ditingkat pertama antara orang-orang yang beragama islam dibidang waris”. Sedangkan penetapan ahli waris yang beragama selain islam dibuat oleh pengadilan negeri. Dasar hukumnya adalah pasal 833 KUH Perdata.

### **3.3.3 Pengertian Klaim**

Klaim adalah tuntutan ganti rugi dari bertanggung kepada penanggung sehubungan dengan terjadinya peristiwa atas objek pertanggungangan. Dalam penyelesaian klaim, penanggung akan

melakukan penilaian kembali objek pertanggungan atas dasar harga yang sebenarnya atau harga pasar. Untuk itu, penutupan pertanggungan yang melebihi harga yang sebenarnya atau dibawa harga yang sebenarnya harus dihindarkan (Rivai, 2008).

#### 1. Prinsip-prinsip Klaim.

Ada tiga prinsip yang harus diperhatikan oleh petugas klaim sejak berkas klaim diterima sampai klaim dibayarkan kepada peserta (Anwar, 2007: 62-62), yaitu:

##### a. Tepat waktu

Klaim harus dibayar sesuai waktu yang dijanjikan. Biasanya rentang waktu pembayaran klaim pada bank syariah berbeda-beda. Ada yang meletakkan batas waktu satu hari sampai 3 bulan. Ini jika berkas klaim lengkap.

##### b. Tepat jumlah

Klaim yang harus dibayarkan kepada peserta sesuai dengan santunan yang menjadi hak peserta atau ahli warisnya, atau sesuai nilai kerugian atau nilai maksimal yang menjadi haknya.

##### c. Tepat orang

Klaim dibayarkan harus benar-benar kepada orang yang berhak. Dengan prinsip ini, perusahaan tidak akan membayarkan santunan kepada ahli waris tersebut tidak tercantum dalam polis.

## 2. Klaim meninggal dunia

Anwar (2007: 63-64), jenis klaim yang diakibatkan terjadinya peristiwa kematian pada peserta yang mengajukan klaim adalah pihak ahli waris yang tercantum dalam polis, bisa juga pihak lain yang diberi kuasa, Dokumen-dokumen yang diperlukan adalah sebagai berikut:

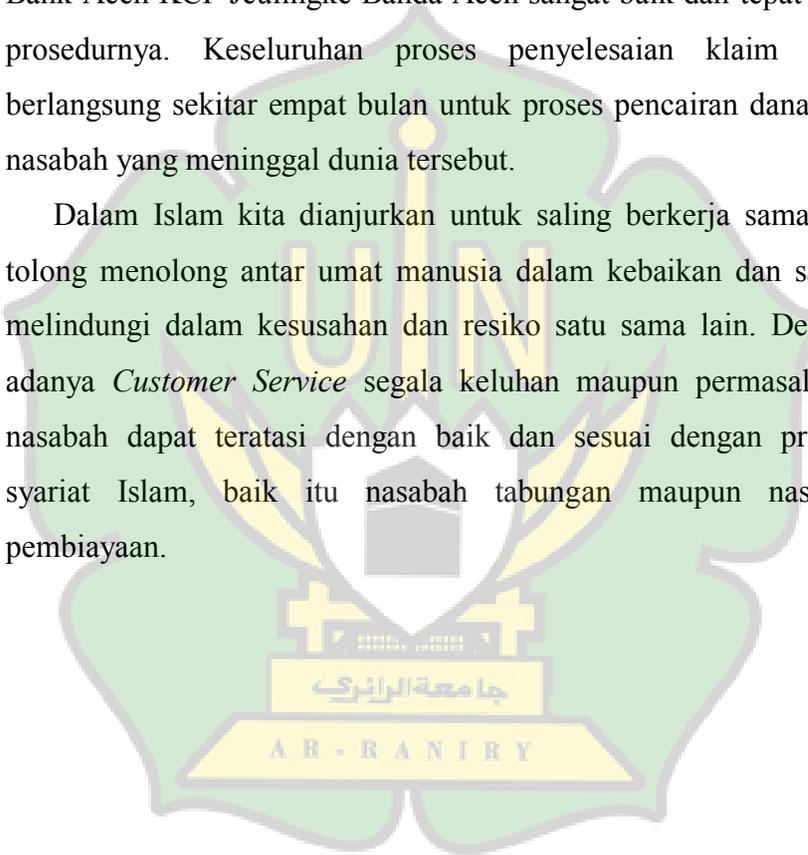
- a. Formulis pengajuan
- b. Fotocopy kartu identitas diri peserta dan ahli waris yang masih berlaku.
- c. Polis asli
- d. Surat keterangan sebab meninggal dari rumah sakit atau dokter yang merawat.
- e. Surat dari pamongpraja (asli)
- f. Daftar pernyataan untuk ahli waris.
- g. Surat keterangan dari kepolisian Republik Indonesia jika sebab musibah karena kecelakaan lalu lintas.

### 3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Kegiatan praktik pada Bank Aceh KCP Jeulingke Banda Aceh dilaksanakan seperti kegiatan Kerja Praktik yang yang dibahas sebelumnya. Penulis mempelajari setiap kegiatan yang telah dilaksanakan pada bagian *Customer Service*, serta mendapatkan banyak pengalaman selama Kerja Praktik berlangsung. Pengalaman yang didapatkan bukan hanya sekedar ilmu, tetapi sikap ramah dan sikap tolong menolong yang membuat penulisnyaman berada

ditempat Kerja Praktik. Pada bagian *Customer Service*, penulis melakukan kegiatan yang salah satunya adalah melayani klaim nasabah yang meninggal dunia. Dimana penulis memperhatikan bahwa pengajuan klaim pada nasabah yang meninggal dunia pada Bank Aceh KCP Jeulingke Banda Aceh sangat baik dan tepat pada prosedurnya. Keseluruhan proses penyelesaian klaim akan berlangsung sekitar empat bulan untuk proses pencairan dana dari nasabah yang meninggal dunia tersebut.

Dalam Islam kita dianjurkan untuk saling berkerja sama dan tolong menolong antar umat manusia dalam kebaikan dan saling melindungi dalam kesusahan dan resiko satu sama lain. Dengan adanya *Customer Service* segala keluhan maupun permasalahan nasabah dapat teratasi dengan baik dan sesuai dengan prinsip syariat Islam, baik itu nasabah tabungan maupun nasabah pembiayaan.



## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan Laporan Kerja Pratik (LKP) yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya tentang penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia pada Bank Aceh KCP Jeulingke, maka dapat diambil kesimpulan yaitu: Pengajuan klaim untuk nasabah PNS tabungan Firdaus proses dapat dilakukan oleh pihak ahli waris yang tercantum dalam polis, bisa juga pihak lain yang diberikuasa apa bila ahli waris tersebut masih di bawah umur. Proses penyelesaian klaim nasabah yang meninggal dunia pada Bank Aceh KCP Jeulingke, dimulai dengan pihak keluarga ataupun ahli waris memberitahukan kepada *Customer Service* bahwasanya nasabah yang bersangkutan telah meninggal dunia, dan *Customer Service* akan memberikan persyaratan-persyaratan apa saja yang harus dilengkapi. Setelah persyaratan telah seluruhnya lengkap *Customer Service* akan memproses klaim yang diajukan oleh ahli waris selama empat bulan untuk mencairkan nada nasabah yang meninggal dunia tersebut. Proses penyelesaian klaim belansung selama 4 bulan (gaji kerja).

yang meninggal dunia tersebut. Proses penyelesaian klaim belansung selama 4 bulan (gaji kerja).

## 4.2 Saran

Pada bagian akhir laporan ini, penulis bermaksud mengemukakan beberapa pokok pikiran yang sekiranya dapat menjadi pertimbangan bagi Bank Aceh KCP Jeulingke dengan memberikan saran-saran yang berkaitan dengan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun saran-saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Sebaiknya pada saat ahli waris mengajukan klaim kepada bank yang bersangkutan proses pencairan dana nasabah yang meninggal dunia tidak selama empat bulan lamanya, agar dana tersebut dapat digunakan untuk keperluan keluarga atau ahli waris nasabah yang meninggal dunia tersebut.
2. Pada persyaratan yang harus diajukan oleh ahli waris yaitu surat penetapan dari Mahkamah Syariah dapat menyulitkan nasabah karena, poses untuk mengajukan sidang pada Mahkamah Syariah membutuhkan dana yang banyak dan itu mempersulit bagi keluarga atau ahli waris nasabah yang meninggal dunia tersebut.
3. Menjaga komunikasi yang baik dan hubungan yang baik dengan seluruh nasabah agar pada saat keluarga ataupun ahli waris mengajukan klaim dapat terselesaikan dengan cepat tanpa adanya hambatan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an dan Terjemahan

- Awar, Khaoiril, (2007). *Asuransi Sayriah: Halal & Maslahat*. Jakarta: Tiga Serangkai.
- Atonio, Muhammad Syafi'I, (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Brosur, PT. Bank Aceh Syariah KCP Jeulingke Banda Aceh.
- Djohanputro, Bramantyo, (2010). *Manajemen Risiko Korporat Terintegrasi*. Jakarta : PPM
- Djuwaini, Dimyauddin, (2010). *Pengantar Fiqih Muamalah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Faisal, (2006). *Perbankan Sayriah di Indonesia*. Banda Aceh : Yayasan PeNA.
- Gemala, Dewi, (2007). *Aspek-Aspek Hukum dalam Perbankan dan Peransuransian Sayriah di Indonesia*. Jakarta : Edisi Revisi PT Kencana Prenada.
- M.B.A, Wiroso, SE, (2005). *Penghimpun Dana dan Distribusi Hasil Usaha Bank Syariah*. Jakarta : Grasindo.
- Oemarsalim, (1991). *Dasar-Dasar Hukum Ahli Waris Di Indonesia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rivai, Veithzal dan Andria Permata Veithzal, (2008). *Islamic Financial Management*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sudarsono, (1991). *Hukum Waris dan Sistem Bilateral*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Warno, (2014). *Akutansi : Lembaga Keuangan Syariah 1*, Yogyakarta: Deepublish.

Wasilah, Sri Nurhayati, (2013). *Akutansi Syariah di Indonesia*. Jakarta : Selemba Empat.

Bankaceh.co.id.(2018).”*Produk dan Layanan Syariah*” Bank Aceh.  
[http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=15](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=15)

Bankaceh.co.id.(2018). ”*Sejarah Singkat*” Bank Aceh.  
[http://www.bankaceh.co.id/?page\\_id=82](http://www.bankaceh.co.id/?page_id=82)



**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Nomor : 4276/Un.08/FEBI/PP.00.9/08/2018

**T E N T A N G  
PENETAPAN PEMBIMBING LAPORAN KERJA PRAKTIK  
MAHASISWA PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

- Menimbang** :
- a. Bahwa untuk kelancaran penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) dan Praktik Kerja Lapangan mahasiswa Prodi D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukkan pembimbing LKP tersebut;
  - b. Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP Prodi D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
1. Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  2. Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  3. Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  4. Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  5. Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
  6. Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  7. Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan** :
- Pertama** :
- |                               |                       |
|-------------------------------|-----------------------|
| Menunjuk Saudara (i) :        |                       |
| a. Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak | Sebagai Pembimbing I  |
| b. Jalilah, S.HI.,M.Ag        | Sebagai Pembimbing II |

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

**N a m a** : Fara Hafiza Arini  
**N I M** : 150601047  
**Prodi** : D-III Perbankan Syariah  
**J u d u l** : Mekanisme Pelayanan Costumer Service Dalam Penyelesaian Klaim Nasabah Yang Meninggal Dunia Pada PT. Bank Aceh Syariah KCP Jeulingke Banda Aceh

- K e d u a** : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini. Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh  
 Pada tanggal : 03 Desember 2018

**Dekan,**

*Zaki Fuad*  
**Zaki Fuad**

**Tembusan :**

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Fara Hafiza Arini / 150601047  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : **Mekanisme Customer Service Dalam Penyelesaian Klaim Nasabah PNS yang Meninggal Dunia pada PT.Bank Aceh KCP Jeulingke**  
 Tanggal SK : 03 Desember 2018  
 Pembimbing I : Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak  
 Pembimbing II : Jalilah, S.HI.,M.Ag

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	23-1-2019	24-1-2019	1 - 15	Revisi	Utami
2.	25-1-2019	25-1-2019	1 - 15	Att sidang	Utami
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					

Mengetahui,  
Ketua Prodi



Dr. Nevj Hasnita, S. Ag., M. Ag  
NIP. 197711052006042003

## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama/NIM : Fara Hafiza Arini / 150601047  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah  
 Judul LKP : **Mekanisme Customer Service Dalam Penyelesaian Klaim Nasabah PNS yang Meninggal Dunia pada PT.Bank Aceh KCP Jeulinke**  
 Tanggal SK : 03 Desember 2018  
 Pembimbing I : Azimah Dianah, SE.,M.Si.Ak  
 Pembimbing II : Jalilah, S.HI.,M.Ag

No.	Tanggal Penyerahan	Tanggal Bimbingan	Bab yang Dibimbing	Catatan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	26 / 12 - 2018	31 / 12 - 2018	Bab 1	latar belakang sistematis	
2.	7 / 01 - 2019	10 / 01 - 2019	Bab - Bab 3	Tujuan Lokasi Hasil	
3.	14 / 01 - 2019	17 / 01 - 2019	Bab 1 - Bab 4	Hasil, kesimpulan	
4.	18 / 01 - 2019	21 / 01 - 2019	Bab 1 - Bab 4	Ringkasan laporan	
5.	22 / 01 - 2019	22 / 01 - 2019	Bab 1 - Bab 4	Penulisan kesimpulan	
6.					
7.					
8.					
9.					

Mengetahui,  
 Ketua Prodi,

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag  
 NIP. 197711052006042003


**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh

Situs : www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis

## FORMULIR PENILAIAN

## 1. MAHASISWA YANG DINILAI

 NAMA : FARA HAFIZA ARINI  
 NIM : 150601047

## 2. UNSUR PENILAIAN

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	A	95	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	89	
3	Pelayanan (Public Service)	B	85	
4	Penampilan (Performance)	A	90	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	84	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	A	90	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	90	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	88	
<b>Jumlah</b>			711	
<b>Rata-rata</b>			88,8	

## 3. KRITERIA PENILAIAN

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Penilai, .....2018

 ( RAHMAD FATLON )  
 Kepala

 Mengetahui,  
 Ketua Prodi D-III Perbankan Syari'ah

  
 Dr. Nevi Hasnita S. Ag. M. Ag  
 NIP. 197711052006042003

komitmen kami  
menjaganya  
sebagai **amanah**  
agar ia tumbuh menjadi berkah

Bank Aceh  
Sinergi & Inovasi

**TABUNGAN  
FIRDAUS IB**

untuk Terapan keagamaan dan keadilan sosial, seperti:

- Melunaskan zakat
- Bayar haji yang wajib dilaksanakan
- Facilitas KPR untuk jaringan ATM Bersama, Prima & MEX

www.bankaceh.co.id

ATM -

