

IMPLEMENTATION OF KNOW YOUR CUSTOMER PRINCIPLES IN SYARIAH BANKING

Nurlaila Isima*

Faculty of Islamic Law, State Islamic Institute of Manado (IAIN), Sulawesi Utara,
Indonesia, Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado, 95128
E-mail: nurlaila.isima@iain.ac.id

Sabiella Aulia Khoirunnisa

Faculty of Islamic Law, State Islamic Institute of Manado (IAIN), Sulawesi Utara,
Indonesia, Jl. Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado, 95128,
E-mail: sabielaulia@gmail.com

*Correspondance

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze Indonesian laws and regulations, their implementation and obstacles in applying the "Know your Customer" principle in Islamic banking. This research is an empirical normative research conducted through library research and field research. The field study was conducted at the Manado branch of Bank Muamalat Indonesia. Primary data collection is done through interviews with informants. Data were analyzed qualitatively. The results of the research show that the "Know your Customer" principle applies in Indonesia. This principle was introduced by the Basel Committee in 1988 and then approved by Bank Indonesia Regulation No. 3/10/PBI/2001. The increasing complexity of money laundering and terrorist financing in Indonesia and the passing of Law No. 8 of 2010 and Law No. 9 of 2013 reaffirm the need for every financial service provider to follow the "know your customer" principle. Bank Muamalat Indonesia Manado Branch applies the "know your customer" principle under applicable regulations and procedures. Barriers to implementation are related to the relationship between the bank and its customers or customer behavior, such as customer dishonesty in providing information to the bank.

Keywords: Know your Customer Principle, Implementation, Syariah Banking.

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis peraturan perundang-undangan Indonesia, implementasi dan hambatan dalam menerapkan prinsip "*Know your Customer*" di perbankan Syariah. Penelitian ini merupakan penelitian normatif empiris yang dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Studi lapangan dilakukan di Bank Muamalat Indonesia cabang Manado. Pengumpulan data primer ini dilakukan melalui wawancara dengan informan. Data dianalisis secara kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip "Know Your Customer" berlaku di Indonesia. Prinsip ini diperkenalkan oleh Basel Committee pada tahun 1988 dan kemudian disetujui oleh Peraturan Bank Indonesia No. 3/10/PBI/2001. Meningkatnya kompleksitas pencucian uang dan pendanaan teroris di Indonesia serta disahkannya UU No.8 Tahun 2010 dan UU No.9 Tahun 2013 kembali menegaskan perlunya setiap penyedia jasa keuangan untuk mengikuti prinsip "*know your customer*". Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado menerapkan prinsip "*know your customer*" sesuai ketentuan dan prosedur yang berlaku. Hambatan implementasi terkait dengan hubungan antara bank dengan nasabahnya atau perilaku nasabah, seperti ketidakjujuran nasabah dalam memberikan informasi kepada bank.

Kata Kunci: *Know Your Customer Principle*, Implementasi, Perbankan Syariah.

PENDAHULUAN

Prinsip mengenal nasabah atau KYC (Know Your Customer) Principle, tidak sekadar berarti mengenal nasabah secara harfiah tetapi Prinsip KYC (Know Your Customer) menginginkan informasi lebih menyeluruh tentang jati diri atau identitas nasabah dan hal-hal yang berkaitan dengan profil dan karakter transaksi nasabah yang dilakukan melalui jasa perbankan. Oleh sebab itu, dari segi operasional perbankan, barangkali bukan pekerjaan yang mudah untuk melaksanakan prinsip KYC (Know Your Customer) ini. Untuk menanyakan baik kepada nasabah baru maupun lama tentang asal dana atau sumber dana yang dimilikinya yang disimpan atau akan disimpan di bank tertentu, tanpa membuat dia tersinggung atau terganggu privacynya, bukanlah pekerjaan yang mudah. Dengan demikian, penerapan KYC (Know Your Customer) memerlukan seni dan etika karena pekerjaan ini telah memasuki wilayah yang sangat sensitif, yaitu dekat dengan privacy seorang nasabah atau calon nasabah bank

Salah satu prasyarat dan kondisi yang harus dipenuhi untuk meningkatkan efektivitas penerapan Prinsip Mengenal Nasabah adalah adanya kesamaan persepsi dan pemahaman oleh perbankan, masyarakat pengguna jasa Bank, instansi terkait dan aparat penegak hukum mengenai pentingnya penerapan prinsip tersebut. Salah satu upaya yang saat ini tengah dilakukan adalah komunikasi dan sosialisasi secara intensif dan berkesinambungan bukan hanya dengan perbankan tetapi juga dengan masyarakat luas. Bagi dunia perbankan, persamaan persepsi dimaksud perlu dicapai mulai dari tingkat kebijakan, regulasi sampai dengan pelaksanaannya.

Pemerintah dan DPR melakukan perbaikan pada Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 dan mengubahnya menjadi Undang-undang No. 10 Tahun 1998. Dalam Undang-undang tersebut disebutkan dengan jelas bahwa terdapat dua sistem perbankan di Indonesia (*dual banking system*), yaitu sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Perbankan syariah meliputi bank syariah dan unit usaha syariah yang mencakup lembaga, kegiatan usaha, serta cara dan prosedur dalam melaksanakan kegiatan usahanya (Shandy Utama, 2018).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disahkan pada 16 Juli 2008. Undang-undang ini berpotensi menjadi landasan hukum nasional bagi operasional perbankan syariah dan mendorong pertumbuhan perbankan syariah. Undang-Undang ini secara khusus mengatur perbankan syariah baik dari segi kelembagaan maupun operasional (Nofinawati, 2016). Undang-Undang tersebut memperlakukan bank syariah dengan cara yang sama seperti bank konvensional, tetapi pada saat pengesahannya, hanya ada satu bank syariah, yaitu Bank Muamalat dan 70 BPR Syariah (Muhamad, 2019). Dengan tumbuhnya perbankan syariah di Indonesia, semakin banyak peminat perbankan syariah (Sul-toni & Mardiana, 2021).

Bank berperan sangat penting dalam pencegahan pencucian uang, terutama melalui kebijakan perbankan mengenai prinsip kehati-hatian perbankan yang harus

dipatuhi oleh perbankan Indonesia. Bahkan, karena undang-undang kerahasiaan perbankan Indonesia yang sangat ketat, sektor perbankan domestik telah menjadi surga pencucian uang bagi para pelaku kejahatan. Sebagai penyedia jasa keuangan, bank memiliki kewajiban untuk melindungi nasabahnya guna mendapatkan kepercayaan masyarakat. Bank, di sisi lain, tidak boleh membela kejahatan dimana bank adalah tempat terjadinya kejahatan (Yosef Faizal Frans, 2018). Aparat penegak hukum harus taat hukum. Namun, hal ini bertentangan dengan peraturan kerahasiaan perbankan, yang melarang bank dengan mudah mengungkapkan informasi nasabah kepada penegak hukum.

Kegiatan pencucian uang dalam prakteknya, hampir selalu melibatkan bank karena adanya globalisasi sehingga transaksi menjadi lebih mudah melalui sistem pembayaran terutama secara elektronik (*electronic funds transfer*), dana hasil kejahatan tersebut memiliki jumlah besar yang dapat ditransfer ke negara luar dengan memanfaatkan asas rahasia bank tersebut yang sangat dijunjung tinggi oleh bank. Pada dasarnya perlawanan terhadap tindak pidana pencucian uang yang terjadi di bank ini merupakan penyimpangan dari tradisi perbankan yang menganut asas kerahasiaan bank. Bank dilarang mengungkapkan informasi nasabah kepada pihak ketiga, termasuk pihak yang berwenang, kecuali diizinkan oleh undang-undang yang berlaku, sesuai dengan prinsip yang berlaku umum ini.

Sehubungan dengan hal tersebut, pada tanggal 18 Juni 2001, Bank Indonesia mengeluarkan peraturan yang menekankan pentingnya penerapan prinsip Mengenal Nasabah perbankan untuk menghindari kejahatan yang berkaitan dengan perbankan. Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia yang dalam dokumen ini disebut sebagai PBI. Peraturan ini mengatur penerapan Prinsip Mengenal Nasabah.

Dalam industri perbankan, penerapan Prinsip Mengenal Nasabah sangat penting untuk menjaga stabilitas dan kesehatan bank. Dengan kemajuan teknologi dan data, serta meningkatnya kerumitan pertukaran perbankan dan produk perbankan, risiko bank juga meningkat. Kualitas manajemen risiko perlu ditingkatkan seiring dengan peningkatan risiko ini. Standar internasional baru uji tuntas nasabah dan uji tuntas yang ditingkatkan dimasukkan ke dalam ketentuan penerapan prinsip mengenal nasabah Anda (Fitriyani, 2021). Hal ini menunjukkan bahwa sangat penting untuk menerapkan prinsip ini dalam kegiatan keuangan untuk mencegah berkembangnya risiko yang semakin kompleks dan untuk membangun kepercayaan yang baik antara bank dan nasabah.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengumpulkan data dan informasi di lapangan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan normatif empiris. Pendekatan yuridis yaitu dimaksudkan yaitu hukum dilihat sebagai norma, karena dalam penelitian menggunakan bahan-

bahan hukum baik bahan hukum primer maupun sekunder (Fitriyani, 2021). Sedangkan pendekatan empiris atau melihat hukum sebagai kenyataan sosial, karena dalam penelitian ini data yang digunakan merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian. Data primer dalam penelitian ini hasil wawancara dengan narasumber yaitu dari pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengaturan *Know Your Customer Principles*

Know Your Customer Principles (KYCP) adalah prinsip yang diterapkan bank guna untuk mengenali identitas nasabah, mengawasi aktivitas transaksi nasabah dan melaporkan transaksi yang mencurigakan (*suspicious transaction report*). Pelaporan transaksi mencurigakan adalah transaksi keuangan yang berbeda dengan profil, karakteristik, atau transaksi yang biasa dilakukan oleh nasabah yang bersangkutan (Peraturan Bank Indonesia, 2003).

Regulasi tentang prinsip ini yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Merger, sebagaimana telah diubah secara berturut-turut dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (*Know Your Customer Principles*) dan disempurnakan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/28/PBI/2009 tentang Penerapan Program Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum yang diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012.

Aturan Bank Indonesia ini mengambil saran yang diberikan oleh *Financial Action Task Force* (FATF) mengenai implementasi Prinsip Mengenal Nasabah di bank-bank umum melalui pemanfaatan fasilitas dan produk perbankan (Rozali, 2011). Selain itu, Penerapan prinsip juga ini diatur dalam Pasal 37 ayat (2) UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Bank, khususnya bank umum, wajib menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah sesuai dengan Undang-Undang No.7 Tahun 1992 yang telah diubah dengan 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU RI, 1998). Komitmen bank terkait dengan Standar Mengenal Nasabah tertuang dalam pengaturan bank, yaitu (1) strategi pengakuan nasabah; (2) prosedur dan kebijakan untuk mengidentifikasi nasabah; (3) Pedoman pengawasan rekening dan transaksi nasabah; 4) Prosedur dan kebijakan manajemen risiko (Rozali, 2011).

Bank harus mengetahui sifat dan identitas nasabahnya agar tidak terjadi penyalahgunaan jasa dari nasabah. Penyalahgunaan nasabah yakni berupa kejahatan yang terjadi di bank. Bank harus mencantumkan informasi tentang hal-hal berikut dalam profil nasabah yang dibutuhkannya: 2) Total pendapatan; 3) Rekening nasabah tambahan; 4) Transaksi bisnis reguler 5) Alasan pembukaan catatan (Nasution, 2019)

Bank syariah wajib meminta informasi mengenai identitas calon nasabah, maksud dan tujuan hubungan usaha antara calon nasabah dengan nasabah perbankan syariah, dan informasi lain yang mungkin diperlukan oleh bank syariah untuk mengkaji keberadaan informasi nasabah sebelum memasuki hubungan bisnis dengan nasabah. Nasabah dekat bank syariah dibagi menjadi empat klasifikasi, khususnya nasabah individu yang direncanakan, nasabah perusahaan, nasabah yang dari lembaga pemerintah, asosiasi global, lembaga asing, dan nasabah dari perbankan.

Sebagai bagian dari kewajiban pencatatan, bank syariah wajib melaporkan kepada PPATK tentang identitas, transaksi, dan rekening nasabahnya. Bank wajib melaporkan transaksi keuangan mencurigakan baik berdasarkan UU Pencucian Uang maupun PBI Prinsip Mengenal Nasabah (Fitriyani, 2021). Aturan ini mewajibkan bankir untuk memastikan bahwa rekening calon nasabah hanya dibuka setelah bank menjamin kredibilitasnya dan rekening tersebut digunakan untuk keperluan pribadi atau bisnis.

Penerapan *Know Your Customer Principles*

1. Kebijakan Prosedur dan Identifikasi

Prinsip Mengenal Nasabah ini telah diterapkan Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang berlaku. Calon nasabah yang ingin membuka rekening terlebih dahulu ditanyakan identitasnya seperti nama, tempat tinggal, pekerjaan, jumlah penghasilan, serta tujuan nasabah membuka rekening untuk kebutuhan usaha atau untuk kebutuhan pribadi.

Calon nasabah kemudian akan dimintai kartu identitas yakni KTP yang tercatat di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Kemudian jika KTP tersebut ada yang tidak sesuai dengan yang tercatat di DUKCAPIL maka *customer service* akan menanyakan kembali kepada nasabah agar identitas nasabah tersebut sesuai. Pengenalan nasabah ini merupakan tahap awal untuk mengetahui tentang calon nasabah dan *customer service* merupakan garda utama dalam penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado (Eggy W. Putri, 2022).

Hal ini sesuai dengan No. Sesuai dengan Pasal 8 Undang-Undang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang tahun 2010, setiap orang yang bertransaksi bisnis dengan bank wajib memberikan identitas lengkap. Bank juga perlu memastikan bahwa orang yang memiliki hubungan bisnis dengan bank bertindak atas nama mereka sendiri atau atas nama orang lain. Jika bank bertindak atas nama orang lain, ia harus meminta informasi tentang pihak lain tersebut (Erdiansyah, 2014).

Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah ini sangat penting dilakukan supaya nasabah merasa dilayani dengan baik. Dengan adanya pengenalan nasabah maka nasabah juga akan merasa dihargai dan dipedulikan. Regulasi mengenai Prinsip Mengenal Nasabah ini sudah diatur dengan jelas pada Peraturan Bank Indonesia

Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah dan *frontliner* tentunya harus memahami serta mengikuti regulasi untuk menerapkan prinsip ini dengan baik. Prinsip Mengenal Nasabah ini diterapkan di Bank Muamalat Kantor Cabang Manado kepada para calon nasabah, nasabah aktif yaitu nasabah yang melakukan setoran per minggu maupun setoran per bulan serta nasabah yang tidak aktif atau jarang melakukan setoran (Fhadilah P. T Naue, 2022).

Sebagaimana firman Allah SWT yang tertuang dalam QS, Islam juga mengatur amalan muamalah yang dilandasi dengan kejujuran dan menghindari perbuatan curang. An-Nisa/4:29 (Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2019). Dari ayat ini dapat ditarik kesimpulan bahwa Allah SWT melarang hambanya memperoleh harta secara haram atau dengan cara menipu orang lain. Tidak ada paksaan dalam metode Allah SWT, yang didasarkan pada kesepakatan bersama. Oleh karena itu, sangat penting bagi bank untuk menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah untuk mencegah penipuan bank dan aktivitas ilegal lainnya.

Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado ini sudah dilaksanakan terbukti dari tahap awal pembukaan rekening calon nasabah wajib dimintai berbagai macam informasi seperti identitas nasabah, pekerjaan dan bidang usaha, penghasilan, aktivitas transaksi normal, tujuan pembukaan rekening serta KTP yang tercatat di Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL). Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado juga terletak pada kompetensi dan integritas pejabat dan karyawan, terutama pemahaman mengenai konsekuensi apabila penerapan Prinsip Mengenal Nasabah ini tidak dilaksanakan dengan benar (Fhadilah P. T Naue, 2022).

Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado yang mempunyai tugas pertama dalam penerapan prinsip ini yaitu oleh *Customer Service* (CS) memiliki tugas untuk menerima nasabah baru, pembaharuan buku rekening, pelayanan ATM, dan masalah lain yang sifatnya non transaksi sedangkan *Teller* bertanggung jawab untuk melakukan pembayaran tunai dan non tunai. Jadi, dua divisi ini merupakan pintu utama dalam penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado.

Customer Service (CS) dan *Teller* juga dalam Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado wajib menyapa nasabah dengan senyum dan salam karena nasabah kebanyakan bergama Islam dan merupakan pembeda antara bank syariah dan bank konvensional. Selain itu, program pelatihan *selling skill* dan *service excellent* adalah salah satu cara untuk memotivasi dan meningkatkan semangat pelayanan Sumber Daya Manusia. Hal ini dilakukan untuk mencegah tindak kejahatan di dalam lingkungan bank

2. Prosedur Pemantauan Transaksi

Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado berhak menolak pembukaan rekening atau melaksanakan transaksi bersama calon nasabah jika nasabah tidak memenuhi persyaratan pembukaan rekening baru yang ditentukan oleh bank. Bank juga berhak menolak pembukaan rekening nasabah yang diketahui menggunakan identitas palsu atau memberikan informasi yang tidak benar (Eggy W. Putri, 2022).

Bank wajib melakukan pemantauan identitas, transaksi dan rekening nasabah (*record keeping obligations*) kemudian dilaporkan kepada *Financial Intelligence Unit* atau Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). Baik pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah maupun Peraturan Bank Indonesia Nomor 11/28/PBI/2009 tentang Penerapan Program Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme Bagi Bank Umum yang diperbaharui dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012. Bank diwajibkan melaporkan transaksi keuangan mencurigakan (Fitriyani, 2021).

Berdasarkan Keputusan Kepala PPATK Nomor 2/4/KEP.PPATK/2003 tentang Pedoman Identifikasi Transaksi Keuangan Mencurigakan Bagi Penyedia Jasa Keuangan, ada beberapa tindakan nasabah yang dapat menunjukkan transaksi keuangan yang mencurigakan, seperti perilaku nasabah yang gelisah atau terburu-buru, penggunaan identitas yang mencurigakan atau palsu. Identifikasi transaksi keuangan mencurigakan diterapkan kepada setiap nasabah yang transaksinya menyimpang dari profil dan kebiasaan transaksi, namun bank dapat lebih detail untuk nasabah yang dikategorikan sebagai nasabah berisiko tinggi, perusahaan berisiko tinggi dan negara berisiko tinggi, bank dapat melakukan penyelidikan rinci atau secara menyeluruh, yang biasa disebut *enhanced due diligence* (Arief Rezana Dislan, 2019).

3. Prosedur Pelaporan Transaksi Mencurigakan

Dalam pasal 14 ayat 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah bahwa “Bank wajib menyampaikan laporan kepada PPATK paling lambat 3 hari kerja setelah bank mengetahui adanya unsur transaksi mencurigakan sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 1 angka 5”. Kemudian pada pasal 14 ayat 2 menyebutkan bahwa “Penyampaian laporan transaksi keuangan mencurigakan dilakukan dengan berpedoman pada ketentuan yang berlaku”. Jika melanggar ketentuan dalam pasal 14, akan dikenakan sanksi administratif sebagaimana yang diatur dalam pasal 52 ayat 2 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yakni berupa teguran secara tertulis dan wajib membayar denda sebesar Rp. 50.000.000.-(lima puluh juta rupiah).

Ketentuan ini sudah dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Manado, dikuatkan dengan hasil wawancara dengan *Teller* bahwa hal pertama yang harus dilakukan ketika ada transaksi yang mencurigakan yakni melapor kepada bagian yang terkait khususnya di Bank Muamalat Indonesia

Cabang Manado. Karena sebagai *frontliner* mempunyai atasan seperti *supervisor* jadi ketika *Teller* melakukan pemantauan terhadap transaksi nasabah dan didapati transaksi mencurigakan atau ada transaksi nasabah yang tidak sesuai dengan profil atau nasabah tidak mumpuni untuk melakukan transaksi tersebut maka *Teller* akan melaporkan dulu ke atasan (Fhadilah P. T Naue, 2022).

Bank memiliki yang namanya *dual control* dimana ketika *frontliner* sudah merasa ada hal yang sudah tidak beres maka *Teller* segera melapor kepada *supervisor* agar bisa diselidiki rekening nasabah tersebut. Selanjutnya, transaksi tersebut di data di aplikasi yang bernama Smart AML. Aplikasi ini berfungsi untuk mendata pemilik rekening atau bukan pemilik rekening yang menyetorkan dana kepada rekening milik orang lain (Fhadilah P. T Naue, 2022). Ketika terjadi transaksi mencurigakan (*suspicious transaction*) yang terjadi di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado maka hal pertama yang dilakukan adalah melaporkannya kepada bagian yang terkait di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado. Setelah itu, jika memang terindikasi melakukan transaksi mencurigakan kemudian di laporkan kepada Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK).

Bank Muamalat dalam pemantauan transaksi mencurigakan mengembangkan *alert system* yang bernama Smart AML. *Customer Identification Officer* (CIO) menerima daftar kelompok nasabah dengan *Customer Identification Field* (CIF) dan *risk approach* (RBA form) dari *customer service* setelah menyelesaikan prosedur penerimaan prospek, identifikasi dan penyaringan. CIO melakukan pemeriksaan ulang atau analisis layanan nasabah untuk memastikan bahwa verifikasi yang dilakukan sudah sesuai.

CIO menyetujui pengelompokan yang dilakukan oleh *customer service*, terutama untuk nasabah yang termasuk dalam kategori berisiko tinggi. Jika analisis CIO mengungkapkan ketidaksesuaian dalam kebiasaan berdagang, identitas dan profil nasabah, atau yang dianggap berisiko tinggi oleh bank, maka kategori nasabah akan berpindah dari kategori nasabah dengan risiko rendah atau risiko sedang menjadi kategori nasabah dengan risiko tinggi. CIO memastikan bahwa layanan nasabah dengan tepat dan jelas mencatat pengelompokan nasabah berdasarkan kategori risiko (Reza Mertosono, 2022).

Hambatan Penerapan *Know Your Customer Principles*

Pelaksanaan *Know Your Customer Principles* pasti menimbulkan hambatan, baik bagi bank itu sendiri maupun bagi nasabah bank. Menurut hasil penelitian saya di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado, masalah ini terkait dengan interaksi antara bank dan nasabahnya. Jadi, hambatan yang dihadapi oleh bank dalam menerapkan *Know Your Customer Principles* ini disebabkan oleh perilaku nasabahnya.

Beberapa hambatan dalam penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado seperti nasabah yang kurang *welcome* ketika diajak berbicara padahal tujuan sebenarnya adalah ingin mengenal dan mencari tahu mengenai nasabah tersebut, mereka merasa terganggu karena merasa tidak penting dan ingin urusannya cepat selesai. Beberapa nasabah juga ada yang tidak jujur dalam mengisi formulir pengenalan nasabah. Nasabah yang mau bekerja sama seperti nasabah yang adalah nasabah yang sudah biasa melakukan setoran. Jadi sebenarnya hambatannya berasal dari nasabah itu sendiri (Jingga F. Talibu, 2022).

Hal ini dikuatkan juga dari hasil wawancara dengan *customer service* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado bahwa hambatan yang dialami bank dalam pengenalan nasabah ini yaitu nasabah itu sendiri. Contohnya ketika dimintai KTP untuk pendataan ada beberapa KTP nasabah yang tidak sesuai dengan data yang tercatat di DUKCAPIL status nasabah yang sudah menikah, alamat rumah yang sudah pindah dan belum diganti alamat yang baru, serta kebanyakan kesalahan penulisan RT dan RW sehingga dari pihak bank harus menanyakan atau mengkonfirmasi kembali kepada nasabah yang bersangkutan tersebut. Selain itu, ada juga nasabah yang tidak mengisi formulir pendaftaran secara lengkap (Eggy W. Putri, 2022).

Penulis dapat menyimpulkan ada beberapa hambatan yang dialami oleh Bank Muamalat Cabang Manado dalam penerapan *Know Your Customer Principles* yang berhubungan dengan nasabah sebagai berikut:

1. Potensi nasabah yang menolak untuk mengisi formulir KYCP yang telah disiapkan oleh bank
2. Ketidakhajuran calon nasabah dalam mengisi formulir KYCP yang telah dipersiapkan oleh bank
3. Calon nasabah yang tidak mengisi formulir KYCP yang telah dipersiapkan oleh bank) dengan lengkap dan benar
4. Nasabah yang memiliki KTP tidak sesuai dengan data yang tercatat di DUKCAPIL
5. Nasabah yang mengalihkan pembicaraan atau tidak ingin menjawab ketika ditanyai tentang informasi pribadi yang berkaitan dengannya dan berkaitan dengan transaksi yang dilakukannya.
6. Terdapat Ketentuan kerahasiaan Bank yang dapat menghambat pelaksanaan prinsip ini yaitu pada persyaratan identifikasi.

Poin-poin yang terdapat dalam formulir pembukaan rekening *Know Your Customer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado pada awalnya menimbulkan kendala penerapan *Know Your Customer* oleh pihak bank sendiri, terutama terkait dengan sumber pendanaan dan target pendanaan. Namun, diharapkan setelah nasabah memahami pentingnya menerapkan prinsip ini, mereka tidak perlu lagi takut akan memberi identitas pribadi. Karena tujuan bank memperkenalkan prinsip *Know Your Customer* hanya untuk mencegah resiko kejahatan khususnya di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado.

Penerapan *Know Your Customer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado akan memberikan keuntungan bagi bank dalam hal prosedur dan kebijakan juga dalam rangka mencegah penggunaan rekening bank Muamalat Indonesia Cabang Manado sehubungan dengan tindak pidana lainnya. *Know Your Customer* melindungi nasabah dan calon nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado. Jika sumber dan tujuan dana jelas, nasabah tidak perlu khawatir.

Pertentangan antara *Know Your Customer Principle* dengan *Bank Secrecy*, maka masing-masing bank berpegang pada Undang-Undang Perbankan yang menyatakan bahwa asas rahasia bank tidak berlaku untuk kepentingan perkara pidana, perdata, pajak dan utang sebagaimana dimaksud di dalam Pasal 41, 42 dan pasal 43 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Prinsip kerahasiaan bank tidak berlaku jika terindikasi telah terjadi transaksi yang mencurigakan. Maksudnya, lembaga keuangan dapat membeberkan informasi pribadi nasabah yang relevan kepada pihak ketiga sebagai bagian dari implementasi *Know Your Customer Principle* dan demi menjaga keamanan lembaga dari tindakan kejahatan yang dilakukan oleh nasabah.

Dalam rangka mengatasi hambatan tersebut Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado melakukan sosialisasi program Anti Pencucian Uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT) kepada seluruh Unit Kerja antara lain melalui:

1. *Training Muamalat Officer Development Program (MODP)*.
2. *Training Dasar-Dasar Perbankan Syariah*
3. *Training Front Liner Academy (FLA)*.
4. *Training Consumer Banking Academy (CBA)*
5. Training atau kegiatan lainnya baik secara *face to face* atau media lainnya (Bank Muamalat Indonesia, 2012).
6. *Memo Reminder*
7. *Training Eksternal*

KESIMPULAN

Pedoman Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penggunaan Standar Konsolidasi sebagaimana telah diubah dengan Pedoman Bank Indonesia Nomor 3/23/PBI/2001 dan Pedoman Bank Indonesia Nomor 5/21/PBI/2003 tentang Pelaksanaan Standar Mengenal Nasabah, mengontrol Peraturan Kenali Nasabah Anda. serta dituangkan dalam pasal 37 ayat 2 UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado telah menerapkan Prinsip Mengenal Nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku. Pelaporan transaksi mencurigakan (*suspicious transaction*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado dilaporkan kepada Pusat Pelaporan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) dan menggunakan aplikasi bernama Smart AML sehingga pelaporan transaksi mencurigakan lebih mudah. Hambatan penerapan Prinsip Mengenal Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Manado, terkait dengan

interaksi antara bank dan nasabahnya. Jadi, hambatan yang dihadapi oleh bank dalam menerapkan *Know Your Customer Principles* ini disebabkan oleh perilaku nasabahnya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Diucapkan terimakasih kepada tim editor jurnal dan kepada reviewer yang telah memberi masukan agar artikel ini lebih baik lagi.

REFERENSI

- Arief Rezana Dislan. 2019. "Penerapan Prinsip Customer Due Diligence Di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan Balai Kota, Tbk Dalam Rangka Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang." *USU Law Journal* 7(5):110–25.
- Bank Muamalat Indonesia. 2012. "Laporan Pelaksanaan Tata Kelola Perusahaan (Good Corporate Governance)."
- Eggy W. Putri. 2022a. "Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah." *Desember*.
- Eggy W. Putri. 2022b. "Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah." *Desember*.
- Erdiansyah. 2014. "Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Sebagai Bentuk Peranan Bank Dalam Mengatasi Tindak Pidana Pencucian Uang (Money Laundering) Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Pekanbaru." *Jurnal Ilmu Hukum* 3(1):4.
- Fhadilah P. T Naue. 2022a. "Pelaporan Transaksi Mencurigakan." *Desember*.
- Fhadilah P. T Naue. 2022b. "Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah." *Desember*.
- Fitriyani, Nur. 2021. "Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Pada Bank Perkreditan Rakyat Berdasarkan PBI Nomor 12/20/PBI/2010." *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 12(2):36–49.
- Jingga F. Talibu. 2022. "Hambatan-Hambatan Dalam Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah." *Desember*.
- Muhamad. 2019. *Inovasi, Rekayasa Dan Perkembangan Produk Instrumen Keuangan Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Nasution, Krisnadi. 2019. "Prinsip Mengenal Nasabah Pada Bank Umum Dalam Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commun* 2:56–65.
- Nofinawati. 2016. "Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 14(2):168. doi: <http://dx.doi.org/10.31958/juris.v14i2.305>.
- Peraturan Bank Indonesia. 2003. "Peraturan Bank Indonesia Nomor: 5/21/PBI/2003 Tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principle)."

- Reza Mertosono. 2022. “Pelaporan Transaksi Mencurigakan.” *Desember*.
- Rozali, Asep. 2011. “Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principle) Dalam Praktik Perbankan.” *Ejournal STHB* 24(1):298–307. doi: <http://dx.doi.org/10.25072/jwy.v24i1.18>.
- Shandy Utama, Andrew. 2018. “Sejarah Dan Perkembangan Regulasi Mengenai Perbankan Syariah Dalam Sistem Hukum Nasional Di Indonesia.” *Jurnal Wawasan Yuridika* 2(2):187. doi: <http://dx.doi.org/10.25072/jwy.v2i2.180>.
- Sultoni, Hasan, and Kiki Mardiana. 2021. “Pengaruh Merger Tiga Bank Syariah BUMN Terhadap Perkembangan Ekonomi Syariah.” *Jurnal Eksyar : Jurnal Ekonomi Syariah* 08(01):17–40.
- Yosef Faizal Frans. 2018. “Analisis Yuridis Prinsip Kehati-Hatian Dalam Pencegahan Tindak Pidana Pencucian Uang.” *E-Journal Ilmu Hukum* 7(2).