

## PERAN CUSTOMER DUE DILIGENCE DALAM MITIGASI RISIKO PEMBIAYAAN KREDIT PADA LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DI BSI KC PAREPARE

Vira Widya<sup>1</sup>, Fahmia Aqilah<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

[virawidya@iainpare.ac.id](mailto:virawidya@iainpare.ac.id)<sup>1</sup>, [fahmiahakilah@iainpare.ac.id](mailto:fahmiahakilah@iainpare.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstract

*This study examines the implementation of Customer Due Diligence (CDD) at BSI KC Parepare, focusing on three main aspects: the quality of CDD in mitigating financing risks, customer characteristics considered in its application, and the factors determining its effectiveness. The purpose is to analyze how CDD helps the bank identify, measure, and reduce financing risks from the early stages and to evaluate its effectiveness in preventing problematic financing. This research employs a qualitative method with a case study approach, using interviews, field observations, and documentation related to financing policies and the implementation of the Know Your Customer (KYC) principle. The findings show that CDD plays a crucial role in risk mitigation, particularly in assessing customer eligibility, analyzing business backgrounds, and monitoring transactions. This role has been proven to reduce potential financing risks and improve the quality of the bank's financing portfolio.*

**Keywords:** Customer Due Diligence, Financing Risk, Islamic Bank

### Abstrak

Penelitian ini mengkaji penerapan Customer Due Diligence (CDD) di BSI KC Pareparedengan fokus pada tiga aspek: kualitas pelaksanaan CDD dalam mitigasi risiko pembiayaan, karakteristik nasabah yang diperhatikan, serta faktor-faktor penentu efektivitas pelaksanaannya. Tujuannya adalah menganalisis bagaimana CDD membantu bank mengidentifikasi, mengukur, dan mengurangi risiko pembiayaan sejak tahap awal serta mengevaluasi efektivitasnya dalam mencegah pembiayaan bermasalah. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terkait kebijakan pembiayaan dan penerapan prinsip Know Your Customer (KYC). Hasil penelitian menunjukkan bahwa CDD berperan penting dalam mitigasi risiko, khususnya dalam identifikasi kelayakan nasabah, analisis latar belakang usaha, dan pemantauan transaksi sehingga mampu mengurangi potensi pembiayaan bermasalah dan meningkatkan kualitas portofolio bank.

**Kata kunci:** Customer Due Diligence, Risiko Pembiayaan, Bank Syariah

### PENDAHULUAN

Risiko pembiayaan merupakan risiko terbesar yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah. Kredit atau pembiayaan menjadi sumber pendapatan utama bank, tetapi kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajiban pembayaran dapat

menimbulkan kerugian signifikan bagi bank. Kondisi aktual ini menunjukkan bahwa semakin besar pembiayaan yang disalurkan maka semakin tinggi pula potensi gagal bayar. Sementara, lembaga keuangan syariah diharapkan mampu mengelola risiko tersebut secara efektif melalui prosedur mitigasi risiko sesuai prinsip kehati-hatian dan prinsip syariah sehingga tetap stabil dan sehat dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan.<sup>1</sup>

Dalam praktiknya, lembaga keuangan syariah memiliki keterbatasan instrumen likuiditas berbasis bunga yang umum digunakan oleh bank konvensional. Hal ini menjadikan mitigasi risiko pembiayaan sebagai faktor kunci untuk menjaga keberlanjutan operasional lembaga keuangan syariah. Salah satu langkah mitigasi risiko yang penting adalah *Customer Due Diligence* (CDD) atau prinsip mengenal nasabah yang bertujuan untuk mengidentifikasi, memverifikasi, dan memantau profil nasabah sebelum pembiayaan disalurkan.<sup>2</sup> CDD membantu bank menilai kelayakan nasabah, mendeteksi potensi aktivitas ilegal, serta menekan risiko pembiayaan bermasalah sejak tahap awal.<sup>3</sup>

Bank Indonesia telah menetapkan Peraturan BI Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Bank Umum yang merupakan penerapan rekomendasi FATF (*Financial Action Task Force*). Dalam perkembangannya, istilah prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer Principles*) berubah menjadi *Customer Due Diligence* (CDD) dengan standar internasional yang lebih ketat.<sup>4</sup>

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini memfokuskan pada penerapan Customer Due Diligence di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare untuk menjawab tiga pertanyaan pokok, yaitu: bagaimana kualitas pelaksanaan CDD dalam memitigasi risiko pembiayaan, karakteristik nasabah apa yang diperhatikan dalam

---

<sup>1</sup> Ahidah Wahyuniati, "Teknik Mitigasi Risiko Kredit Pada Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Banjarnegara" Skripsi (Purwokerto: STAIN Purwokerto, 2014).

<sup>2</sup> Leslyn Kho dan Tantimin, "Efektivitas Penerapan Customer Due Diligence pada Nasabah BPR dalam Pencegahan Pencucian Uang di Batam," *Jurnal Hukum Universitas Internasional Batam* 4, no. 4 (2022).

<sup>3</sup> Ika Gustin Rahayu dan Hendrianto, "Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) SAFIR Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong," *Journal of Islamic Economics* 3, no. 2 (2018).

<sup>4</sup> Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Bank Umum.

penerapan CDD, dan faktor apa saja yang menentukan efektivitas pelaksanaannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana penerapan CDD membantu bank mengidentifikasi, mengukur, dan mengurangi risiko pembiayaan sejak tahap awal serta mengevaluasi sejauh mana efektivitas implementasinya dalam mencegah pembiayaan bermasalah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggali dan menjelaskan peran *Customer Due Diligence* (CDD) dalam mitigasi risiko pembiayaan pada Lembaga Keuangan Syariah di BSI KC Parepare. Penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer meliputi data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak bank, observasi langsung di lapangan, serta data sekunder seperti buku, jurnal, laporan tahunan, atau statistik resmi yang diterbitkan oleh instansi pemerintah atau organisasi tertentu. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi dan wawancara. Adapun uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi triangulasi, audit trail dan *peer debriefing*. Triangulasi adalah teknik untuk memverifikasi data melalui berbagai sumber, metode, atau teori. Menggunakan berbagai sumber data untuk mendapatkan perspektif yang berbeda.<sup>5</sup> *Audit trail* adalah dokumentasi lengkap dari proses penelitian, termasuk langkah- langkah yang diambil, keputusan yang dibuat, dan data mentah. Mencakup catatan lapangan, catatan wawancara, jurnal refleksi peneliti, serta langkah-langkah analisis data dengan audit trail, orang lain dapat memahami logika dan tahapan proses yang dilalui peneliti, sehingga meningkatkan keterpercayaan hasil penelitian.<sup>6</sup> *Peer debriefing* meliputi diskusi dengan rekan atau ahli lainnya tentang proses dan temuan penelitian. Sementara teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi data.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

---

<sup>5</sup> Hadi, Sumasno. "Pemeriksaan Keabsahan data penelitian kualitatif pada skripsi." Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang 22.1 (2016): 109874-34

<sup>6</sup> Epriyanti, Erni, Prana Dwija Iswara, and Yedi Kurniadi. "Penerapan Teknik TSTS (Two Stay Two Stray) Dan Teknik MKE (Menandai Kesalahan Ejaan) untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Surat Pribadi Kelas IV A SDN Tegalkalong II Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang." Universitas Pendidikan Indonesia (2016)

## 1. Kualitas pelaksanaan Customer Due Diligence dalam memitigasi risiko pembiayaan kredit di BSI KC Parepare

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan CDD di BSI KC Parepare berjalan cukup baik, lengkap, dan sesuai standar prosedur. Proses CDD dilakukan sejak awal interaksi dengan calon nasabah hingga pemantauan pasca pencairan pembiayaan. Tahapan ini meliputi pengumpulan dokumen mandatori (KTP, NPWP, izin usaha) dan dokumen pelengkap (SKU, laporan keuangan, rekening koran, agunan), verifikasi identitas dan legalitas usaha, pengecekan melalui sistem i-Kurma dan SLIK OJK, klasifikasi risiko nasabah (rendah, sedang, tinggi), hingga pemantauan transaksi secara berkala melalui sistem core banking dan unit AML/CFT cabang.

Sebagaimana hasil wawancara pada salah seorang Customer Service BSI KC Parepare:

“Customer Due Diligence kami lakukan sejak awal nasabah datang, terutama dengan memastikan semua dokumen identitas valid ... Kalau ada ketidaksesuaian, kami tahan dulu prosesnya sampai jelas.”<sup>7</sup>

Dan juga Seperti yang disampaikan oleh bapak Ismail Abdullah selaku Pengelola Tim Mikro atau MRMTL Bank BSI KC Parepare:

“Ketika data transaksi nasabah belum memuaskan atau masih diragukan, kami biasanya meminta riwayat transaksi 3 sampai 6 bulan terakhir ...”<sup>8</sup>

Pelaksanaan yang sistematis tersebut membuat BSI KC Parepare mampu mengidentifikasi potensi risiko pembiayaan sejak dini, menunda atau menolak permohonan pembiayaan yang tidak memenuhi kriteria, serta melakukan pemantauan pasca pencairan. Dengan demikian, CDD di cabang ini berperan nyata dalam menurunkan risiko pembiayaan bermasalah dan meningkatkan kualitas portofolio pembiayaan bank.

Pembahasan hasil ini sejalan dengan teori manajemen risiko perbankan yang menempatkan identifikasi dan verifikasi pihak peminjam sebagai tahap paling penting dalam mitigasi risiko kredit. Selain itu, dari sudut pandang syariah, penerapan CDD juga mencerminkan prinsip *al-hirsh ala al-adalah* (keadilan) dan *al-wiqayah* (pencegahan). Kedua prinsip ini menunjukkan bahwa upaya kehati-hatian dalam proses pembiayaan

---

<sup>7</sup>Muamar Adi P, Customer Service, BSI KC Parepare, (Wawancara), Tanggal 22 Mei 2025

<sup>8</sup> Ismail Abdullah, Pengelola Tim Mikro atau MRMTL Bank BSI Parepare (Wawancara), Tanggal 9 Mei 2025

merupakan bagian dari maqashid syariah, yang bertujuan untuk menjaga harta dan kepercayaan publik. Prinsip *al-hirsh ala al-* adalah menekankan pentingnya keadilan dalam setiap transaksi, di mana pihak bank harus memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan hanya kepada nasabah yang layak dan memiliki potensi untuk memenuhi kewajibannya. Dengan menggunakan CDD, bank dapat memastikan bahwa pembiayaan yang diberikan tidak hanya berdasarkan pada pertimbangan finansial, tetapi juga keadilan dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Sementara itu, prinsip *al-wiqayah* yang berarti pencegahan, juga sangat relevan dalam konteks CDD. Melalui proses ini, bank tidak hanya melakukan identifikasi risiko, tetapi juga mencegah risiko tersebut sejak dini, sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Dengan demikian, penerapan CDD di BSI KC Parepare tidak hanya berfungsi untuk mengurangi potensi kerugian finansial, tetapi juga untuk memastikan bahwa bank tidak terlibat dalam aktivitas dapat merugikan nasabah atau merusak integritas sistem keuangan syariah.

Hasilnya juga konsisten dengan standar *Know Your Customer* dan rekomendasi FATF tentang program AML/CFT, serta sejalan dengan penelitian Leslyn Kho & Tantimin yang menemukan bahwa pemutakhiran data dan pemantauan rutin meningkatkan efektivitas CDD di BPR.<sup>9</sup> Penelitian Ika Gustin Rahayu & Hendrianto yang menekankan pentingnya verifikasi cash flow dan kehati-hatian untuk menurunkan risiko pembiayaan pada BPRS.<sup>10</sup>

Kendati demikian, efektivitas pelaksanaan CDD masih dipengaruhi oleh keterbatasan eksternal, terutama kelengkapan dokumen nasabah UMKM/informal dan variasi literasi keuangan, serta faktor internal seperti kapasitas SDM cabang yang menentukan ketelitian verifikasi dan pemantauan. Hal-hal ini merupakan tantangan

---

<sup>9</sup>Leslyn Kho dan Tantimin, "Efektivitas Penerapan Customer Due Diligence pada Nasabah BPR dalam Pencegahan Pencucian Uang di Batam," *Jurnal Hukum Universitas Internasional Batam* 4, no. 4 (2022).

<sup>10</sup>Ika Gustin Rahayu & Hendrianto, "Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah SAFIR Cabang Curup," *Journal of Islamic Economics* 3, no. 2 (2018).

yang juga diidentifikasi dalam studi empiris serupa dan perlu terus dikelola agar kualitas CDD tetap optimal.

## **2. Karakteristik Nasabah yang Diperhatikan dalam Penerapan Customer Due Diligence di BSI KC Parepare**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI KC Parepare memperhatikan beberapa karakteristik kunci nasabah sebagai dasar analisis risiko sebelum pembiayaan disalurkan. Karakteristik tersebut antara lain:

- a. Identitas dan legalitas nasabah meliputi keaslian dokumen identitas (KTP, NPWP) dan legalitas usaha (izin usaha, SIUP/SKU jika ada) diverifikasi melalui sistem internal dan eksternal seperti i-Kurma dan SLIK OJK untuk memastikan identitas nasabah benar dan usaha legal.
- b. Profil usaha dan stabilitas pendapatan meliputi jenis usaha, lama usaha berjalan, tingkat kestabilan pendapatan, dan reputasi usaha di lingkungan sekitar digunakan untuk menilai kelayakan pembiayaan.
- c. Riwayat transaksi dan pembiayaan sebelumnya dengan melihat catatan rekening dan histori pembiayaan sebelumnya (status kolektibilitas di SLIK OJK) digunakan untuk mengukur kemampuan bayar dan risiko gagal bayar nasabah.
- d. Kesesuaian kemampuan dengan jumlah pembiayaan dengan melakukan analisis kesesuaian antara penghasilan nasabah dengan jumlah pembiayaan yang diajukan agar tidak melebihi kemampuan bayar dan tetap sesuai prinsip syariah
- e. Sumber dana dan tujuan pembiayaan. Bank memastikan pembiayaan digunakan untuk kegiatan halal dan tidak terkait aktivitas ilegal seperti pencucian uang.

Hal ini diungkapkan oleh pernyataan dari Muamar Adi P selaku Customer Services di Bank BSI KC Parepare bahwa:

"Customer Due Diligence kami lakukan sejak awal nasabah datang, terutama dengan memastikan semua dokumen identitas valid dan sesuai. Kalau ada ketidaksesuaian, kami tahan dulu prosesnya sampai jelas. Itu penting agar tidak terjadi risiko di kemudian hari, Kami juga dibekali pelatihan untuk mengenali potensi red flag dari nasabah, seperti perilaku yang tidak konsisten, dokumen palsu, atau informasi yang dirahasiakan. Kalau ada indikasi itu, kami langsung laporkan agar bisa dianalisis lebih lanjut."

Praktik di BSI KC Parepare menunjukkan bahwa kelima karakteristik di atas diimplementasikan sesuai prinsip CDD yang dikemukakan dalam teori. Dengan mengidentifikasi identitas dan legalitas nasabah, bank memastikan bahwa pembiayaan hanya disalurkan kepada pihak yang jelas dan usaha yang sah. Analisis profil usaha dan stabilitas pendapatan sejalan dengan teori manajemen risiko kredit yang menyatakan bahwa kelayakan usaha adalah faktor utama dalam penilaian risiko pembiayaan.

Teori manajemen risiko yang menekankan pentingnya mengenal nasabah secara menyeluruh sebelum pembiayaan disalurkan (identifikasi profil, legalitas, sumber dana, dan tujuan pembiayaan). Praktik di BSI KC Parepare juga konsisten dengan pedoman *Know Your Customer* dan *Customer Due Diligence* yang direkomendasikan FATF untuk pencegahan pencucian uang dan pendanaan terorisme.

### **3. Faktor-Faktor yang Menentukan Efektivitas Pelaksanaan Customer Due Diligence dalam Mitigasi Risiko Pembiayaan Kredit di BSI KC Parepare**

Berdasarkan penelitian lapangan, efektivitas pelaksanaan CDD di BSI KC Parepare dipengaruhi oleh lima faktor utama:

- a. Kelengkapan dan Keakuratan Data Nasabah. Dokumen identitas, NPWP, izin usaha, laporan keuangan, serta riwayat transaksi menjadi dasar analisis kelayakan. Ketidaklengkapan dokumen terutama pada nasabah UMKM atau usaha informal sering menjadi kendala dan menurunkan efektivitas CDD.
- b. Kompetensi dan Kepatuhan Petugas Bank. Kualitas SDM (pemahaman SOP, ketelitian verifikasi, analisis risiko) sangat menentukan keberhasilan CDD. Pengelola tim mikro menegaskan bahwa efektivitas CDD bergantung pada kualitas petugas yang menangani proses ini.
- c. Dukungan Teknologi dan Sistem Informasi. Penggunaan sistem i-Kurma dan SLIK OJK mempermudah verifikasi riwayat kredit, sedangkan core banking dan unit AML/CFT membantu pemantauan transaksi nasabah setelah pembiayaan dicairkan.
- d. Kebijakan Internal dan Pengawasan Manajemen. Adanya kebijakan kepatuhan yang jelas dan pengawasan internal cabang memperkuat pelaksanaan prinsip KYC dan AML/CFT sehingga mendukung efektivitas CDD.



- e. Karakteristik Nasabah dan Literasi Keuangan. Banyak nasabah UMKM masih memiliki literasi keuangan rendah dan kesulitan menyiapkan dokumen administrasi. Hal ini membuat proses verifikasi memerlukan waktu lebih lama dan kadang membutuhkan pendampingan dari pihak bank.

Berdasarkan teori *Know Your Customer* (KYC) dan *Customer Due Diligence* (CDD) yang menegaskan bahwa efektivitas mitigasi risiko pembiayaan tergantung pada kelengkapan informasi nasabah, kemampuan SDM bank, sistem pemantauan, dan kepatuhan pada regulasi Praktik di BSI KC Parepare memperkuat teori tersebut. Dengan dokumen nasabah yang lengkap, petugas dapat mengidentifikasi risiko secara akurat. Kompetensi dan kepatuhan petugas menjadi faktor kunci keberhasilan CDD karena analisis kelayakan dan pemantauan berkelanjutan harus dilakukan sesuai SOP. Dukungan teknologi seperti i-Kurma dan SLIK OJK mempercepat verifikasi data, sedangkan kebijakan internal dan pengawasan manajemen memastikan pelaksanaan CDD konsisten dengan regulasi Bank Indonesia dan FATF tentang APU-PPT.

Analisis juga menunjukkan bahwa literasi nasabah UMKM memengaruhi efektivitas CDD. Rendahnya literasi membuat proses verifikasi lebih lama dan menuntut pendampingan lebih intensif dari pihak bank.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan Customer Due Diligence (CDD) di PT BSI KC Parepare berjalan dengan sistematis dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dalam perbankan syariah, dimulai dari pengumpulan serta verifikasi identitas, legalitas usaha, dan riwayat pembiayaan calon nasabah, yang diperkuat dengan pemanfaatan teknologi seperti i-Kurma dan SLIK OJK untuk memastikan analisis kelayakan yang lebih akurat. Dalam prosesnya, karakteristik nasabah menjadi aspek utama yang dinilai, mencakup identitas, profil usaha, stabilitas pendapatan, riwayat transaksi, kemampuan bayar, serta sumber dana dan tujuan pembiayaan, sehingga tidak hanya menentukan kelayakan tetapi juga membantu penyesuaian jenis dan jangka waktu pembiayaan sesuai profil risiko masing-masing. Efektivitas CDD tersebut didukung oleh kompetensi dan ketelitian sumber daya manusia, kepatuhan terhadap SOP, kecanggihan sistem informasi, serta pelatihan dan pengawasan internal yang berkelanjutan, sehingga PT



BSI KC Parepare mampu meminimalkan risiko pembiayaan dan menyaring nasabah secara lebih selektif untuk mencegah potensi gagal bayar maupun penyalahgunaan fasilitas pembiayaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Indonesia, Peraturan Bank Indonesia Nomor 14/27/PBI/2012 tentang Penerapan Program Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme bagi Bank Umum.
- Epriyanti, Erni, Prana Dwija Iswara, and Yedi Kurniadi. "Penerapan Teknik TSTS (Two Stay Two Stray) Dan Teknik MKE (Menandai Kesalahan Ejaan) untuk Meningkatkan Kemampuan Menulis Surat Pribadi Kelas IV A SDN Tegalkalong II Kecamatan Sumedang Utara Kabupaten Sumedang." *Universitas Pendidikan Indonesia* (2016)
- Hadi, Sumasno. "Pemeriksaan Keabsahan data penelitian kualitatif pada skripsi." *Jurnal Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Malang* . Vol 22 No. 1 (2016)
- Kho, Leslyn dan Tantimin, "Efektivitas Penerapan Customer Due Diligence pada Nasabah BPR dalam Pencegahan Pencucian Uang di Batam," *Jurnal Hukum Universitas Internasional Batam* Vol. 4 no. 4 (2022).
- Rahayu, Ika Gustin Rahayu dan Hendrianto, "Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) SAFIR Cabang Curup Kabupaten Rejang Lebong," *Journal of Islamic Economics* ,Vol. 3 no. 2 (2018).
- Wahyuniati,Ahidah. "Teknik Mitigasi Risiko Kredit Pada Pembiayaan Murabahah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Banjarnegara" Skripsi. Purwokerto: STAIN Purwokerto (2014).