

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri tidak terlepas dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pusat yang terletak di Jakarta Pusat. Dan berikut ini adalah uraian dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pusat serta berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 *Syawal* 1412 H, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah yang mana seluruh produk-produk yang dikeluarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menjadi pionir produk syariah di

Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan public yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Sukuk Subordinasi Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia.¹ Salah satunya pada tanggal 15 Maret 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. menambah jaringan kantor cabang di Kediri yang berlokasi di Jalan Hasanuddin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur, telp. (0354) 671801 hunting (0354) 671800. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri dilihat sangat mempunyai potensial untuk didirikannya bank syariah pertama kali diantara empat kota tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas

¹ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 6 April 2019, pukul 22.19 WIB

penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, mayoritas penduduk beragama Islam dan diikuti dengan agama lainnya. Selain itu, letak geografis PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri sangat strategis dimana lokasinya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi.²

Pada tahun 2009, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Sejak tahun 2015, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. akan terus melaju mewujudkan visi

² Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 21 Maret 2019, pukul 14.15 WIB

menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.³

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

Visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri juga sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. pusat, visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional”.

b. Misi

- 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian.
- 2) Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴

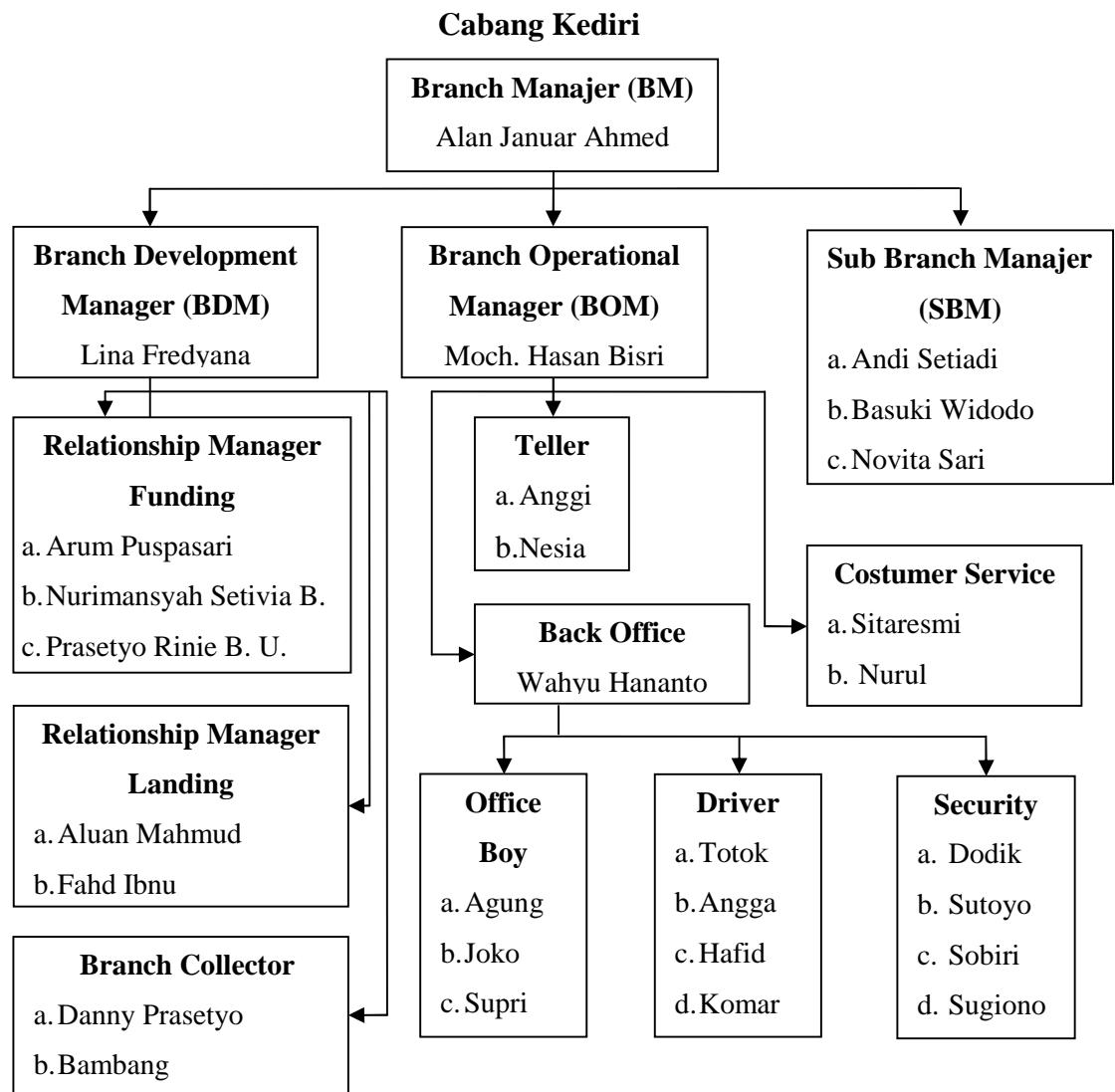
³ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 6 April 2019, pukul 22.19 WIB

⁴ Bank Muamalat, *Visi-Misi*, www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, diakses pada 6 April 2019, pukul 22.20 WIB

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri



Berikut ini adalah tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut :⁵

a. *Branch Manager*

Branch manager adalah pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, *monitoring* dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager* yaitu :

- 1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab kepada direktur utama atas semua operasional cabang.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja para karyawannya.
- 4) Memberikan solusi terhadap semua permasalahan serta memberikan penilaian pada kinerja karyawan.

b. *Sub Branch Manager*

Sub branch manager merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi, aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif,

⁵ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 21 Maret 2019, pukul 14.23 WIB

akurat dan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku.

Tugas dan wewenang *sub branch manager* adalah :

- 1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- 2) Mengelola transaksi, layanan dan aktivitas keuangan.
- 3) Melakukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang.
- 4) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.
- 5) Sebagai koordinasi seluruh *crew* Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager*

Branch operational manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan melakukan koordinasi dengan branch manager. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu:

- 1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, *dealer* dan lain-lain) dapat berjalan sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.

- 2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan asset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi *improvement* yang bersifat strategis kepada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi *sales*, *support*, *AR*, *human resources* dan infrastruktur.
- 4) Memastikan koordinasi dengan *branch marketing manager* untuk sinergi dalam pencapaian target *performkantor* cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitoring dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support terhadap tugas-tugas branch manager.
- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang telah dijalankan atau diterapkan dengan konsisten.
- 8) Memonitor penerimaan angsuran dan setoran ke bank telah dilakukan setiap hari.
- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lain-lain.

d. *Branch Development Manager*

Tugas dan wewenang dari *branch development manager* adalah sebagai berikut :

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.

- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran *customer*.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.
- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama.
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.
- 6) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding* (RM Funding)

Posisi jabatan ini mempunyai tanggungjawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari *relationship manager funding* adalah :

- 1) Mencari calon nasabah yang memiliki potensial sebagai perolehan sumber dana.
- 2) Melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.

f. *Relationship Manager Lending* (RM Lending)

Tugas dan wewenang dari *relationship manager lending* adalah :

- 1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.

- 2) Memonitoring setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara *continue*.
- 3) Mengecek dana serta mensurvey calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- 4) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan.
- 5) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- 6) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta alternatif jalan keluarnya.

g. *Teller*

Teller adalah petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas-tugas *teller* adalah sebagai berikut :

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam box khasanah bank.
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran maupun pembayaran.
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller*kantor kas dan berkewajiban membuat laporan kas harian.

h. *Customer service*

Customer service bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan

keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah. Tugas-tugas dari *customer service* yaitu :

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat.
- 2) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud untuk bertemu dengan staf atau karyawan Bank Muamalat.
- 3) Memberi nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urutan.
- 4) Menerima, memeriksa dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian marketing.
- 5) Menerima dan melayani *complain* dari nasabah yang mengalami permasalahan.

i. *Branch Collector*

Branch collector merupakan posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagih piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *financial* dengan cara-cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

j. *Back office*

Posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*. Tugas dari *back office* ini yaitu

dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank yaitu, giro dan cek.

k. **Bagian Kemanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)**

Non bank staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok dari non bank staff yaitu :

- 1) *Office boy* tugasnya yaitu memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain serta membersihkan kantor.
- 2) *Security* bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

4. Produk-produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri

Produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *consumer and retail banking* serta *corporate banking*. Berikut produk dan layanannya:

a. *Consumer and Retail Banking* :

1) Tabungan

a) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri.

b) Tabungan iB Hijrah Haji

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Produk Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap perjalanan ibadah yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

c) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas merupakan Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditunjukkan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD

d) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

f) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh Jaringan Visa.

g) Tabungan iB SimPel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2) Giro

a) Giro iB Hijrah *Attijary*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah

Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

3) Deposito

a) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

4) Kartu *Shar-e Debit*

a) Kartu *Shar-e Debit Reguler GPN*

Kartu Shar-E Debit Reguler GPN adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta di toko/*merchant* di dalam negeri.

b) Kartu *Shar-e Debit Classic*

Kartu Shar-E Debit Classic adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.

c) Kartu *Shar-e Debit Gold*

Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan

untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

d) *Kartu Shar-e Debit Ihram*

Kartu Shar-E Debit IHRAM adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

e) *Kartu Shar-e Debit Prioritas*

Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu debit khusus Nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

5) **Pembiayaan**

a) **KPR iB Muamalat**

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

b) **Pembiayaan iB Muamalat Pensiun**

iBMuamalatPensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk

kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iBMuamalatMultiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

b. *Corporate Banking*

1) Pembiayaan

a) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

b) Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance Syariah*

Produk Pembiayaan iB Asset Refinance Syariah adalah produk pembiayaan khusus segmentasi corporate dengan skema refinancing berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah

berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan bowheer dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

c) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

d) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha Anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi properti maupun pengalihan take-over pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Anda.

2) Tabungan

a) Tabungan Muamalat *MudharabahCorporate* iB

Kartu debit yang dimiliki oleh Nasabah korporasi dan memiliki fitur lengkap untuk bertransaksi seperti tarik tunai, transfer online antar rekening dan antar bank, beragam pembayaran seperti listrik, telepon, ponsel, dan sebagainya melalui ATM Muamalat. Corporate Debit Card merupakan fasilitas dari rekening Nasabah korporasi yang dapat diakses oleh banyak kartu dan dapat diberikan kepada mitra dari Nasabah korporasi untuk tujuan tertentu.

3) Giro

a) Giro iB Muamalat *Ultima Corporate*

Semua Orang Bisa Mudah Bertransaksi Sekaligus Berinvestasi
Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b) Giro iB Muamalat *Attijary Corporate*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

4) Deposito

a) Deposito iB Hijrah *Mudharabah*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

5) Internasional Banking

a) *Remittance* BMI-NCB (Bank Muamalat Indonesia-*National Commercial Bank*)

Remittance BMI - NCB (Bank Muamalat Indonesia - National Commercial Bank) adalah kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh counter PayQuick maupun fasilitas ATM National Commercial Bank kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

b) BMI-BMMB (Bank Muamalat Indonesia-Bank Muamalat Malaysia Berhad)

BMI - BMMB (Bank Muamalat Indonesia - Bank Muamalat Malaysia Berhad) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.

c) *Remittance* BMI-Maybank (Bank Muamalat Indonesia-Maybank)

Adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter MayBank dan penerima kiriman dapat mengambil dana secara cash di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia.

d) *Remittance* iB Muamalat

Adalah layanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada atau dari pemilik rekening

Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

6) *Trade Finance*

a) Bank Garansi

Bank Garansi (atau disingkat BG) adalah Jaminan Pembayaran yang diberikan oleh Bank atas permintaan Nasabahnya, kepada pihak penerima jaminan dalam hal Nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan.

BG merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*) yang diberikan Bank berdasarkan akad Kafalah bil Ujrah. Bank akan menerbitkan BG sejumlah nilai tertentu yang dipersyaratkan oleh pihak penerima jaminan yang merupakan klien/mitra bisnis/ *counter part* dari Nasabah Bank untuk kepentingan transaksi / proyek tertentu yang akan dijalankan oleh Nasabah Bank.

b) *Trade Finance*-Ekspor

Layanan yang diberikan : (i) *Advising* L/C dan perubahannya, (ii) Transfer L/C, (iii) Konfirmasi L/C, (iv) Negosiasi Wesel Ekspor, (v) *Collection* dokumen L/C, (vi) *Collection* dokumen non L/C.

c) *Trade Finance*-Impor

Layanan yang diberikan : (i) *Issuing* L/C, (ii) *Amandement* L/C, (iii) Realisasi L/C berupa penerimaan dan pemeriksaan

dokumen serta penyelesaian pembayaran, (iv) *Inward Collection* dokumen impor non L/C.

d) SBLC (*Standby L/C*)

Standby Letter of Credit adalah suatu janji tertulis bank yang bersifat *irrevocable* diterbitkan atas permintaan *applicant* untuk membayar kepada *beneficiary*, apabila *applicant* wanprestasi. Produk ini mempunyai fungsi yang sama dengan Bank Garansi, dimana SBLC diterbitkan sebagai jaminan tertulis (hanya untuk jaga-jaga). SBLC hanya akan dicairkan apabila *applicant* gagal memenuhi kewajibannya (wanprestasi) dan *beneficiary* melakukan klaim.

e) *Letter of Credit*

Letter of Credit secara sederhana merupakan Pengambilalihan tanggung jawab pembayaran oleh pihak lain (dalam hal ini diambil alih oleh Bank) atas dasar permintaan pihak yang dijamin (*Applicant*/Pembeli/Nasabah Bank) untuk melakukan pembayaran kepada pihak penerima jaminan (*Beneficiary*/Penjual) berdasarkan syarat dan kondisi yang ditentukan dan disepakati.

Sebagaimana BG, LC juga merupakan fasilitas non dana, dimana Bank dalam hal ini bertindak sebagai wakil dari Pembeli - menggunakan akad Wakalah bil Ujrah - untuk pengurusan dokumen, sementara untuk pembayaran

penyelesaian transaksinya dapat menggunakan dana Nasabah sendiri maupun menggunakan fasilitas pembiayaan dari Bank dengan akad seperti yang telah di uraikan sebelumnya (Piutang Murabahah, Piutang Istishna, Mudharabah atau Musyarakah).

f) Produk Pelayanan Untuk Perdagangan Dalam Negeri SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri)

Bank Muamalat menyediakan layanan untuk transaksi SKBDN atau lazim dikenal dengan nama L/C dalam negeri untuk mendukung kelancaran bisnis anda.

Pada dasarnya produk dan layanan yang disediakan untuk Eksporter dan Importer, dapat juga digunakan untuk mendukung perdagangan dalam negeri. Yang membedakana hanya penggunaan yurisdiksi hukum, dimana dalam transaksi ekspor/impor menggunakan standar internasional yang diatur dalam UCP DC (*Uniform Custom Practice on Documentary Collection*), sementara untuk transaksi dalam negeri, mengikuti ketentuan dari Bank Indonesia.

7) Layanan *Corporate*

a) Layanan Muamalat *Cash Management*

Merupakan fasilitas Internet Banking untuk nasabah Perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang

berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *Realtime Online*.

b) Jasa Layanan ESCROW

Bank Muamalat Indonesia menghadirkan Jasa Layanan Escrow dimana Bank Muamalat Indonesia bertindak sebagai agen yang ditunjuk untuk mengelola, memantau, dan mengendalikan Escrow Account nasabah secara berkesinambungan. Rekening tersebut diperlakukan secara khusus dan dikelola sesuai dengan keinginan Anda yang dituangkan dalam Akad.

c) Layanan *Cash Pick-up and Delivery*

Layanan ini merupakan solusi kebutuhan Anda terhadap layanan collection terutama yang berasal dari *cash*.

Cash Delivery Services adalah layanan pengantaran uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha Anda yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia.

Cash Pick Up Services adalah layanan penjemputan uang tunai dan warkat bilyet giro dari lokasi usaha Anda yang disediakan Bank Muamalat Indonesia.

B. Temuan Penelitian

1. Penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Pada saat ini perkembangan bank syariah sangat diterima baik dan positif oleh masyarakat di Indonesia. Hal tersebut dikarenakan

keberadaan industri perbankan syariah yang menjunjung tinggi prinsip etika bisnis Islam sebagai fasilitator transaksi yang halal menurut syariat Islam. Salah satunya adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang sudah menerapkan etika bisnis Islam dalam penjualan produk dan melayani nasabah seperti yang telah di sampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* :

“Di Bank Muamalat Cabang Kediri ini penerapan etika bisnis Islamnya sudah berjalan dengan baik, sebenarnya etika bisnis itu sama saja, hanya kalau di Bank Muamalat Cabang Kediri harus selalu memperhatikan hukum-hukum Islam, kalau dalam Islam itu kita tidak membatasi harus dengan orang muslim maupun non muslim siapapun kita bisa berbisnis dengan siapa saja ya, selama bisnisnya itu sesuai dengan syariah jadi hukum-hukum syariahnya itu harus sesuai seperti itu, jadi kalau dia pembiayaan kita harus tahu sumber pengembaliannya dia itu sesuai dengan syariah atau tidak, jelas apa tidak, dan lain sebagainya. kalau di tabungan ya kita harus tahu usaha orang itu apa gitu lho.”⁶

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Ibu Nurul selaku *Customer Service*, yaitu sebagai berikut :

“Oh iya jadi etika bisnis Islam disini sudah diterapkan dengan baik, karena etika bisnis yang sesuai syariat Islam itu menjadi sebuah pembeda yang sangat jelas antara bisnis yang menjalankan operasional sesuai syariat maupun yang berdasarkan konvensional. Salah satu etika bisnis Islam kalau diranah perbankan syariah itu yang paling utama kita tidak menerapkan sistim bunga, kita menerapkan prinsip yang sesuai syariah Islam, hal tersebut menjadi pembeda kita dengan bank yang berbasis konvensional.”⁷

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, (selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Sitaresmi selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

*“Penerapan etika bisnis Islam di Bank Muamalat Cabang Kediri sudah diterapkan dengan baik, sebenarnya etika bisnis Islam yang diterapkan di Bank Muamalat Cabang Kediri itu hampir sama dengan etika bisnis yang ada di Bank Konvensional, akan tetapi ada beberapa hal yang membedakannya yaitu hukum syariat Islam yang harus diterapkan dalam berbisnis, sehingga hal tersebut menjadi pembeda utama antara bank berbasis syariah dan berbasis konvensional. Salah satu etika yang ada disini itu, kita tidak membeda-bedakan nasabah tersebut muslim atau non-muslim, asalkan tetap memperhatikan halal-haram dari bisnis orang non-muslim tersebut, dan yang paling jelas adalah kita tidak menggunakan bunga.”*⁸

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak Bank Muamalat diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah Bank Muamalat mengenai penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Mbak Tista salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

*“Menurut saya sudah lumayan bagus karena disini karyawannya melayani dengan ramah, murah senyum dan supel, jika ada pertanyaan yang belum jelas itu bisa langsung dijawab dengan jelas.”*⁹

Begitupun pendapat Mas Novan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

“Untuk penerapan etika bisnis Islam saya kira bagus, karena berjalan dengan transparan misalnya dalam setiap bulan selalu ada data tentang HI1000 Bank Muamalat Cabang Kediri yang dapat kita

⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sitaresmi, (selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

⁹ Hasil wawancara dengan Mbak Tista, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

temui dipapan nisbah dengan begitu kita dapat menghitung sendiri berapa bagi hasil yang kita dapatkan setiap bulannya.”¹⁰

Kemudian Bapak Yudi juga mengatakan :

“Selama ini, saya melihat bahwasannya di Bank Muamalat Cabang Kediri etika bisnis yang diterapkan sudah sesuai dengan syariat Islam. Semua karyawan disana sudah benar-benar faham tentang etika bisnis yang sesuai syariat Islam itu seperti apa. Semua karyawan memperlakukan nasabahnya dengan baik, tidak membedakan.”¹¹

Jadi, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah menerapkan etika bisnis Islam dengan baik. Terbukti dengan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah memberikan pelayanan dengan baik kepada nasabah. Selain itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak membedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim dalam pelayanannya. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram). Dan yang menjadi pembeda utama yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri tidak menggunakan sistem bunga tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam.

Berbisnis merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebagian besar manusia untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari. Selain itu, berbisnis dalam sebuah industri harus mementingkan keuntungan jangka panjang dan jangka pendek. Penerapan etika bisnis menjadi

¹⁰ Hasil wawancara dengan Mas Novan, (selaku *nasabah Tabungan iB SimPel di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Yudi, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

penentu berkembangnya sebuah industri. Seperti halnya tujuan penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang di sampaikan oleh Ibu Rinie :

“Tujuan penerapan etika bisnis Islam yaitu agar kita bekerjanya sesuai dengan syariat Islam dan sesuai dengan hukum-hukum Islamnya, jadi kita tahu etika-etikanya saat menjual produk itu seperti apa, jadi kalau seumpama akan berbisnis dengan nasabah itu tahu berbisnis yang halal seperti apa, sesuai dengan syariat itu seperti apa, kita tahu dan gak asal pilih kalau mau berbisnis dengan orang.”¹²

Dari pendapat tersebut, diperkuat dengan pendapat Ibu Sitaresmi selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

“Tujuannya yang pertama itu untuk menarik minat nasabah, dimana dalam etika bisnis yang diterapkan di Bank Muamalat itu tidak menerapkan prinsip Riba, selain itu dalam berbisnis kita harus melihat seluk beluk nasabahnya seperti apa, tidak asal pilih. Dan kita sebagai karyawan menerapkan etika bisnis Islam tersebut agar kita dalam bekerja sesuai dengan syariat Islam.”¹³

Kemudian Ibu Nurul selaku *Customer Service* juga menambahkan :

“Tujuan penerapan etika bisnis Islam itu supaya kita sebagai pelaku bisnis bisa mengetahui batasan-batasan agar dapat menjalankan bisnis dengan baik. Dalam dunia bisnis perbankan syariah seperti ini, jadi kita itu tahu batasan-batasan ketika akad melakukan kerjasama dengan nasabah, misalnya tidak boleh pakai bunga, dan harus mengetahui asal-usul pengembalian maupun pendapat nasabah tersebut, jadi terlihat bedanya antara konvensional dengan syariah.”¹⁴

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Sitaresmi, (selaku *Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, (selaku *Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai kualitas produk dan pelayanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Mbak Tista salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

“Menurut saya pelayanannya itu sudah bagus, kebetulan saya menggunakan tabungan iB Muamalat yaitu menggunakan akad mudharabah dimana saya sebagai nasabah memiliki keuntungan gratis biaya transfer apabila transfer ke bank lain.”¹⁵

Mas Novan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri juga berpendapat :

“Untuk kualitas produk dan pelayanan keseluruhan baik, produk yang ditawarkan cukup menarik mulai dari tabungan iB Hijrah, tabungan iB Hijrah Valas, tabunganKu, tabungan iB Hijrah Rencana, tabungan iB SimPel, saya disini menggunakan produk tabungan iB SimPel, pelayanannya pun sangat baik dari satpam, teller, customer service semuanya ramah dan mengarahkan dengan baik.”¹⁶

Bapak Yudi sebagai nasabah juga menambahkan :

“Kualitas produk dan pelayanan di Bank Muamalat Cabang Kediri menurut saya sangat bagus. Produk-produk yang dikeularkanpun sangatlah memenuhi kebutuhan nasabahnya, selain itu karyawannya juga sangat sopan dengan nasabah.”¹⁷

¹⁵ Hasil wawancara dengan Mbak Tista, (selaku nasabah Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

¹⁶ Hasil wawancara dengan Mas Novan, (selaku nasabah Tabungan iB SimPel di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Yudi, (selaku nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

Dari pernyataan tersebut, disimpulkan bahwa tujuan penerapan etika bisnis Islam yaitu untuk mendorong moral bagi para pelaku bisnis untuk selalu menjalankan bisnis yang baik yang sesuai dengan syariat Islam, sebagai suatu pembeda antara bisnis syariah dan konvensional. Selain itu, dapat menarik minat nasabah untuk melakukan pembiayaan maupun simpanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

2. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang selama ini diterapkan sebagai standar praktek bisnis dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Standar nilai yang menjadi pedoman atau acuan manajer dan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pengoperasian bisnis yang etis yaitu harus sesuai dengan etika bisnis. Namun jika industri tersebut mengacu pada syariat Islam maka nilai-nilai etika bisnis yang diterapkan sebagai standar bisnis harus berdasarkan dengan al-Qur'an dan Hadits. Selain itu sumber rujukan etika bisnis Islam dapat bersumber dari tokoh teladan agung manusia didunia yaitu Rasulullah saw. Salah satu industri yang menjalankan operasionalnya sesuai dengan syariat Islam adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Sebagaimana yang telah disampaikan Ibu Rinie selaku

Relationship Manager Funding :

“Nilai bisnisnya itu harus ideal, ideal itu harus sesuai dengan syariat Islam, misalnya dalam berbisnis itu ya tidak ada unsur riba, maisir, gharar, selalu memperhatikan keadilan, kemanfaatan, dan berhati-hati. Selanjutnya modern, jadi walaupun kita sesuai dengan

syariah Islam kita itu harus ngerti modern, jadi bisnisnya sekarang itu yang lagi nge-hits itu seperti apa, tapi kita juga harus tahu itu sesuai tidak dengan syariah Islam. Profesional, kita juga harus melakukan pengelolaan dalam melakukan etika bisnis itu harus profesional kalau semisal kita ada hubungan dengan si nasabah itu, ya tidak bisa itu dicampur adukkan sama urusan pribadi kita. Islami yang terakhir itu harus sesuai dengan nilai-nilai Islamnya. Sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah dan yang ada di al-Qur'an dan Hadits mbak. Misalnya ya jujur dalam menjelaskan produk, tidak memaksakan nasabah dalam penjualan produk, menyampaikan produk dengan jelas, ya seperti itu mbak.”¹⁸

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Ibu Nurul selaku *Customer Service*, yaitu sebagai berikut :

“Nilai-nilai etika bisnis yang dijadikan standar pada Bank Muamalat Cabang Kediri itu ya sesuai dengan al-Qur'an dan Hadits ya mbak, jadi kita itu dalam berbisnis harus mengetahui juga apa-apa yang dilarang dalam agama Islam, misalkan tidak boleh adanya bunga selain itu ya harus jujur kepada orang lain, dan dalam penyampaian apapun itu harus jelas, transparan tidak boleh ada yang disembunyikan.”¹⁹

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Sitaresmi selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

“Jadi kalau untuk nilai-nilai etika bisnis yang menjadi standar praktik bisnis di Bank Muamalat Cabang Kediri itu ya sesuai dengan yang diajarkan oleh Rasulullah saw., yaitu jujur atau shiddiq, maksudnya jujur dalam takaran bagi hasil, memberikan produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Amanah, bertanggungjawab atas dana yang telah dititipkan nasabah kepada pihak perbankan, jika nasabah akan mengambilnya sewaktu-waktu dana tersebut tersedia. Fatanah, kita harus pintar untuk menentukan dengan siapa kita akan bermitra sehingga kita bisa mendapat

¹⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, (selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

keuntungan maksimum dengan risiko yang kecil. Tabligh, yaitu menyampaikan produk-produk yang ada secara jelas.”²⁰

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai nilai-nilai etika bisnis Islam yang telah dijadikan standar praktek bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Mbak Tista salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

“Sepertinya yaitu karyawannya itu jujur semua, dan seperti yang saya bilang tadi jelas dalam menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Muamalat ini, selain itu amanah dalam menjalankan tugasnya.”²¹

Begitupun pendapat Mas Novan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

“Sepengetahuan saya nilai-nilai etika bisnis yang menjadi standar praktek bisnis di Bank Muamalat Cabang Kediri itu ya tidak adanya riba, dan sangat komunikatif dalam menjelaskan produkserta transparan dalam pembagian keuntungan”²²

Kemudian Bapak Yudi juga mengatakan :

“Pengamatan saya nilai-nilai etika bisnis Islam yang menjadi standar praktek bisnis di Bank Muamalat Cabang Kediri itu sesuai

²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Sitaresmi, (selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

²¹ Hasil wawancara dengan Mbak Tista, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

²² Hasil wawancara dengan Mas Novan, (selaku *nasabah Tabungan iB SimPel* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

dengan apa yang diajarkan dalam al-Qur'an, Hadits, dan juga yang telah diajarkan Rasulullah saw."²³

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwasannya nilai-nilai etika bisnis Islam yang menjadi standar praktek bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri itu sesuai dengan yang ada di al-Qur'an, Hadits mapun yang telah dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang yaitu menerapkan sifat jujur, *amanah, fatanah, tabligh* dan *shiddiq*. Selain itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri juga menerapkan nilai-nilai ideal sesuai syariat Islam, modern, dan profesional.

Dalam mengelola sebuah perusahaan, pasti mengikuti suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga yang berwenang dalam suatu bidang tertentu. Salah satunya yaitu aturan-aturan nasional yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia untuk perbankan Indonesia. Namun, kebijakan, aturan, tata kerja yang dijalankan oleh perbankan syariah salah satunya yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu mendapatkan pengawasan bukan hanya dari Bank Indonesia tetapi ada lembaga yang bertugas untuk mengawasi kegiatan bank syariah, seperti halnya yang dikatakan Ibu Rinie selaku *Relationship Manager Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri :

²³ Hasil wawancara dengan Bapak Yudi, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

“Lha itu kan kita ada Dewan Pengawas Syariahnya terus kita ada audit internal kita juga.”²⁴

Dari pendapat tersebut, diperkuat dengan pendapat Ibu Sitaresmi selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

“Untuk pengawasannya kita diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah, selain itu ada Dewan Syariah Nasional yang berperan menjamin keislaman keuangan syariah di Indonesia dan ada internal auditnya juga.”²⁵

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Nurul selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

“Lembaga yang mengawasi perbankan syariah itu ya Dewan Pengawas Syariah, sedangkan lembaga yang mendukung lembaga keuangan syariah anatara lain yaitu Dewan Syariah Nasional. Oh iya selain diawasi oleh DPS juga ada audit internal.”²⁶

Jadi, dalam penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri selalu diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah dan selain itu ada audit internalnya.

3. Faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penerapan etika bisnis Islam merupakan hal yang sangat penting untuk mengelola dan menjalankan sebuah bisnis tersebut. Dengan

²⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

²⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Sitaresmi, (selaku *Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, (selaku *Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

diterapkannya etika bisnis yang baik secara otomatis bisnis tersebut akan lebih mudah berkembang. Akan tetapi dalam penerapan etika bisnis Islam tersebut tidak selalu berjalan dengan baik, ada beberapa faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam penerapannya. Salah satunya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang mana dalam penerapan etika bisnis Islam terdapat faktor pendukung dan penghambat, seperti yang telah disampaikan oleh Ibu Rinie selaku *Relationship Manager Funding* :

“Kalau selama ini faktor penghambatnya itu tidak ada, justru kita itu banyak didukungnya. Didukungnya itu ya dengan aturan-aturan yang ada di Bank Muamalat Cabang Kediri, salah satunya kita harus memperhatikan kode etik bankir di Indonesia yaitu harus patuh dan taat dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Jika ada karyawan yang belum berlatar belakang pendidikan syariah itu ya itu tidak masalah, karena disini itu juga ada trainingnya, kita dididik dulu tentang dasar-dasar bisnis syariah itu kita diajari dulu, kita tidak masalah.”²⁷

Dari penjelasan diatas, diperkuat dengan pendapat yang disampaikan oleh Ibu Sitaresmi selaku *Customer Service*, yaitu sebagai berikut :

“Faktor penghambat dalam penerapan etika bisnis Islam itu mungkin bisa jadi karena belum memiliki latar belakang pendidikan yang berbasis syariah, tapi sebenarnya itu tidak jadi masalah, karena disini itu managemennya mendukung dengan cara diadakannya training dan memberikan pendidikan kepada karyawan yang belum memiliki latar belakang syariah. Sehingga tidak ada hambatan dalam penerapan etika bisnis Islam”²⁸

²⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Sitaresmi, (selaku *Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Ibu Nurul selaku *Customer Service*, sebagai berikut :

*“Sejauh ini kayaknya tidak ada penghambatnya, justru kita itu malah didukung oleh manajemen yang ada di Bank Muamalat Cabang Kediri mbak, dengan peraturan-peraturan yang dibuat oleh pihak perbankan kita jadi mengetahui dan memahami etika-etika yang harus diterapkan. Jadi menurut saya tidak ada penghambatnya.”*²⁹

Dari pernyataan yang disampaikan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri diatas, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah mengenai faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Mbak Tista salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

*“Kalau itu kok saya belum tahu sepertinya semua karyawan itu kalau saya sebagai nasabah itu mengamati ya semua sudah menjelaskan produk dengan baik, dengan jelas.”*³⁰

Diperkuat dengan pendapat Mas Novan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

*“Faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam di Bank Muamalat Cabang Kediri itu mungkin ya ada dikaryawannya, kalau karyawannya benar-benar memahami etika bisnis Islam dengan baik pasti juga akan menerapkan dengan baik. Tapi menurut saya semua karyawan yang ada sudah menerapkan dengan bagus.”*³¹

²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Nurul, (selaku *Customer Service* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

³⁰ Hasil wawancara dengan Mbak Tista, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 15 Maret 2019

³¹ Hasil wawancara dengan Mas Novan, (selaku *nasabah Tabungan iB SimPel* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

Selanjutnya, Bapak Yudi juga mengatakan :

*“Mungkin faktor pendukungnya itu karena karyawannya benar-benar memahami bagaimana beretika ketika berbisnis sesuai dengan syariat Islam. Kalau faktor penghambatnya saya belum tahu.”*³²

Dari penjelasan diatas, dapat kita ketahui bahwasannya penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri itu tidak memiliki hambatan apapun, karena bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah itu banyak diberikan dukungan oleh pihak managemennya yaitu dengan diberikan peraturan-peraturan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, selain itu juga diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.

Dari pernyataan yang disampaikan oleh nasabah dan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, kemudian timbul pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengenai masukan mengenai pelayanan dan juga harapan tentang penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri untuk kedepannya. Mbak Tista salah satu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

³² Hasil wawancara dengan Bapak Yudi, (selaku *nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 21 Maret 2019

“Saya kira, untuk pelayanan dan penerapan etika bisnis Islam di Bank Muamalat Cabang Kediri itu sudah bagus, hanya perlu dipertahankan saja.”³³

Kemudian Mas Novan sebagai nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengatakan :

“Untuk peningkatan layanan sih menurut saya itu penambahan jumlah ATM, kalau untuk penerapan etikanya sudah bagus jadi harus dipertahankan.”³⁴

Begitupun Bapak Yudi mengatakan :

“Pelayanan dan etika bisnis Islam yang diterapkan di Bank Muamalat Cabang Kediri itu sudah sesuai dengan syariat Islam harus dipertahankan, kalau bisa ya ditingkatkan. Jangan sampai kebobolan karyawan-karyawan yang tidak bertanggungjawab.”³⁵

Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwasannya nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri mengharapkan agar pihak perbankan mempertahankan etika bisnis Islam yang sudah diterapkan dan kalau bisa ditingkatkan selain itu, untuk layanan ada nasabah yang mengharapkan agar pihak perbankan bisa menambah jumlah ATM PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

³³ Hasil wawancara dengan Mbak Tista, (selaku nasabah Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 15 Maret 2019

³⁴ Hasil wawancara dengan Mas Novan, (selaku nasabah Tabungan iB SimPel di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

³⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Yudi, (selaku nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 21 Maret 2019

C. Analisis Data

1. Analisis tentang penerapan etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penerapan etika bisnis Islam dalam praktik perbankan syariah merupakan persyaratan mutlak yang harus dipenuhi menurut tuntunan syariat agama Islam dan sebagai pembeda antara bank syariah dengan bank konvensional. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri merupakan salah satu perbankan yang ada di Indonesia yang operasionalnya berlandaskan syariah Islam serta sudah menerapkan etika bisnis Islam dengan baik. Etika bisnis Islam di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri sudah diterapkan dengan baik, terbukti dengan :

- a. Tidak membedakan antara nasabah muslim maupun non-muslim dalam pelayanannya.
- b. Tidak memakai sistem bunga, tetapi menggunakan prinsip sesuai syariat Islam.
- c. Produk pembiayaan dan simpanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri kepada nasabah harus melihat sumber penghasilannya (halal-haram).
- d. Transparan.

2. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang selama ini diterapkan sebagai standar praktek bisnis dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berbisnis merupakan salah satu cara manusia untuk memperoleh penghasilan (*profit*) yang dapat dipergunakan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Bagi umat Islam tata cara atau etika dalam berbisnis sudah dijelaskan dalam al-Qur'an, Hadits dan juga dicontohkan oleh Rasulullah saw. saat berdagang. Nilai-nilai etika bisnis Islam yang telah menjadi standar praktek bisnis di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yaitu :

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| a. Ideal sesuai syariat Islam | e. <i>Amanah</i> |
| b. Modern | f. <i>Fatanah</i> |
| c. Professional | g. <i>Tabligh</i> |
| d. <i>Shiddiq</i> | |

3. Faktor pendukung dan penghambat penerapan etika bisnis Islam dalam industri perbankan syariah di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Dalam mengelola dan menjalankan sebuah bisnis sangat penting diterapkan etika bisnis Islam karena dengan penerapan tersebut secara otomatis bisnis akan lebih mudah berkembang. Akan tetapi dalam penerapan etika bisnis Islam tersebut tidak selalu berjalan dengan baik,

ada beberapa faktor yang menjadi pendukung maupun penghambat dalam penerapannya.

a. Faktor Penghambat

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang mana dalam penerapan etika bisnis Islam tidak memiliki hambatan apapun.

b. Faktor Pendukung

- 1) Diberikan peraturan-peraturan yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
- 2) Diberikan *training* dan pendidikan bagi karyawan yang belum memiliki latar belakang pendidikan berbasis syariah.