

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. Berikut ini adalah uraian dari sejarah 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 Bank Muamalat Indonesia 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, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan

pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rektor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industry perbankan syariah.¹

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik 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 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di

¹ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 16 Maret 2020, pukul 10.26 WIB

Malaysia. Operasional Bank 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).

Menginjak usia ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Bitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).²

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia

² Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 16 Maret 2020, pukul 10.26 WIB

akan terus melaju mewujudkan visi 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 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 di tingkat regional”

b. Misi

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

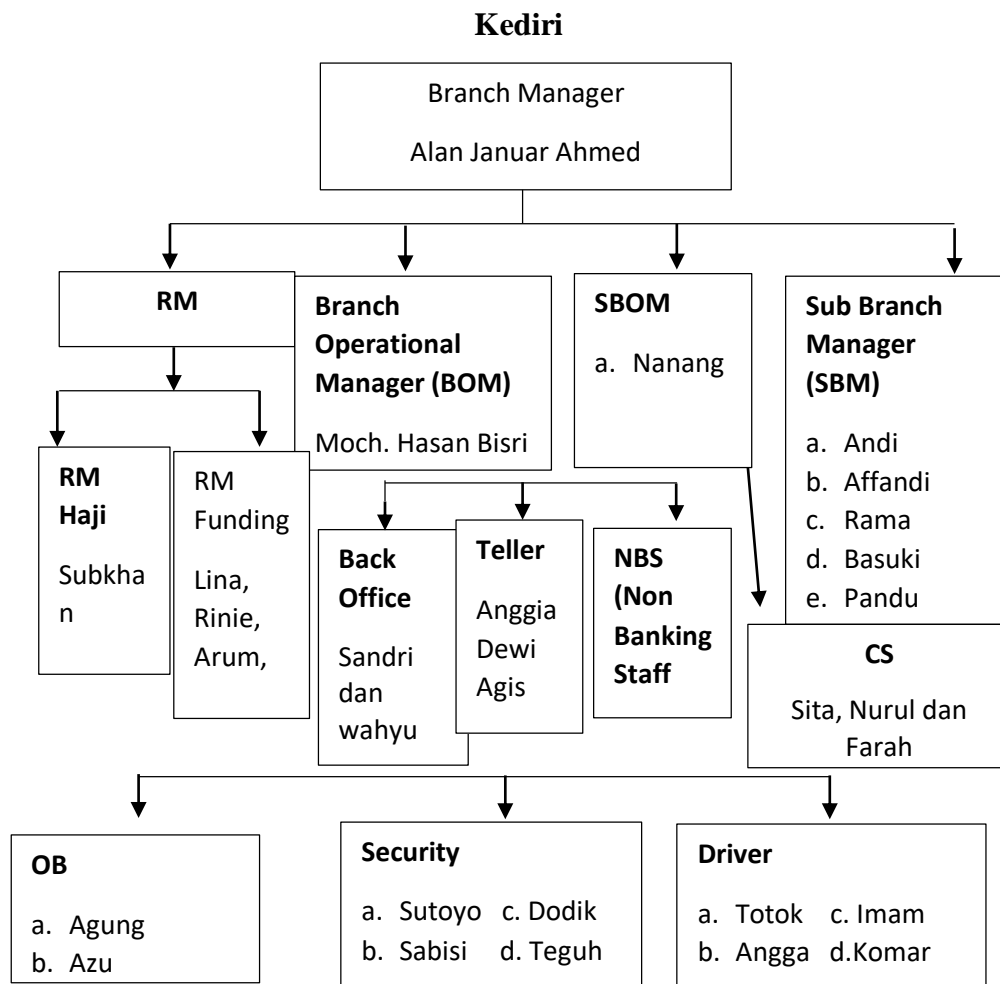
³ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 16 Maret 2020, pukul 10.26 WIB

⁴ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 16 Maret 2020, pukul 10.28

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

Gambar 1.4

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri



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

a. *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*

Adalah 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, akurat dan sesuai dengan peraturan

⁵ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 16 Maret 2020, pukul 10.35

Bank Indonesia yang berlaku. Tugas dan wewenang *sub branch manager* yaitu:

- 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*

Adalah posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administrative 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 targer 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 *perform* kantor cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitoring dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support 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 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 tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari *relationship manager funding* yaitu:

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

f. *Relationship Manager Lending* (RM Lending)

Tugas dan wewenang dari relationship manager lending yaitu:

- 1) Mamsarkan 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 ansabah 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 alternative jalan keluarnya.

g. *Teller*

Adalah petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbnakan 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*

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) Memberikan 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*

Adalah posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagis piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan

kerugian *finansial* 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 *back office* yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank yaitu, giro, dan cek.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*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 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 penyeteroran 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 Kantor Cabang Kediri

Produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia 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

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* dan luar negeri.

b) Tabungan iB Hijrah Haji

PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan 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 berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

c) 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

Adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e) 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

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

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 uangan Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

4) Kartu *Shar-e Debit*

a) Kartu *Shar-e Debit Regular* 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*

Adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.

c) 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*

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*

Adalah kartu debit khusus Nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

5) **Pembiayaan**

a) **KPR iB Muamalat**

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah rusun, 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 mutanaqisah (kerjasama sewa).

b) **Pembiayaan iB Muamalat Pensiun**

Adalah 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

pensiunan dari bank lain. Dua pilihan akad murabahah (jual beli) atau ijarah multijasa.

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Adalah 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

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*

Adalah produk pembiayaan khusus segmentasi corporate dengan skema refinancing berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu asset produktif maupun asset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan bowheer dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

c) Pembiayaan iB Muamalat 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

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan take-over pembiayaan property dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Anda.

2) Tabungan

a) Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate* 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 Bon-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b) Giro iB Muamalat *Attihary 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*)

Adalah kiriman uang bagi TKI di Arab Saudi ke Indonesia melalui seluruh counter PayQuick maupun fasilitas ATM Ntional Commercial Bank kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia maupun Bank lain.

b) 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 dengan 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 dari Nasabah Bank untuk kepentingan transaksi/ proyek tertentu yang akan dijalankan oleh Nasabah Bank.

b) *Trade Finance*-Ekspor

Layanan yang diberikan: *advising* L/C dan perubahannya, transfer L/C, konfirmasi L/C, negosiasi wesel ekspor, *collection* dokumen L/C, *collection* dokumen non L/C.

c) *Trade Finance*-Impor

Layanan yang diberikan: *leasing* L/C, *amandement* L/C, realisasi L/C berupa penerimaan dan pemeriksaan dokumen serta penyelesaian pembayaran, *inward collection* dokumen impor non L/C.

d) SBLC (*Standby* L/C)

Adalah suatu janji tertulis bank yang bersifat *irrevocable* diterbitkan atas permintaan *applicant* untuk membayar kepada *beneficiary*, apabila *applicant* wanprestasi. Produk ini merupakan 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*

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) 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 diuraikan 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 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 membedakan 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 diperlukan 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 yang berasal dari cash. *Cash Delivery Services* adalah layanan pengantar 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. Manajemen risiko pembiayaan Musyarakah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Pembiayaan sebagai entitas bisnis tidak bisa dilepaskan dari berbagai risiko terutama risiko pembiayaan bermasalah. Oleh karena itu, manajemen risiko diterapkan untuk meminimalisir berbagai risiko pembiayaan yang mungkin terjadi. Sebagaimana pemaparan dari Ibu Prasetyo Rini Budi Utami dalam wawancara pada tanggal 16 Maret 2020:

“Sebagaimana yang telah kita ketahui bahwa pembiayaan tidak bisa terlepas dari berbagai risiko yang mungkin saja bisa terjadi, khususnya dalam risiko pembiayaan bermasalah. Maka dari itu dibutuhkan manajemen risiko yang bagus dalam pelaksanaan pembiayaan.”⁶

Mbak Nurul menambahkan bahwa:

“manajemen risiko itu sangat penting sekali mbak, karena perusahaan akan melakukan apapun demi modalnya kembali. Salah satunya ya dengan menerapkan manajemen risiko pembiayaan ini mbak.”⁷

Hal ini juga diungkapkan oleh Bapak Nanang menuturkan bahwa: “Pembiayaan merupakan suatu hal yang sangat penting dan semua dari

⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, (selaku RM Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 16 Maret 2020

⁷ Hasil wawancara dengan mbak Nurul, (selaku Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 2 April 2020

aktifitas bisnis perbankan pastinya mengandung risiko, apalagi pada pembiayaan pastinya mengandung risiko. Nah sebelum terjadi pembiayaan pastinya kita akan melakukan 5C dulu dek selain melakukan 5C akan melakukan *planning, organizing, actuating, controlling* atau yang kita kenal dengan POAC, selain itu juga melakukan *reconditioning*”⁸

Mengapa dalam dalam pembiayaan diperlukan manajemen risiko. Mbak

Nurul menjelaskan bahwa:

“Manajemen risiko pembiayaan sendiri menjaga perilaku karyawan yang mengarahkan pada kecurangan, melindungi konsumen, tentunya juga melindungi perbankan juga. Karena jika terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan maka semuanya juga terkena imbasnya.”⁹

Dari penjelasan tersebut timbul pertanyaan dari peneliti mengenai jika terdapat nasabah yang melakukan kecurangan atau menipu pihak bank terhadap usaha yang dijalankan yang berpura-pura rugi. Ibu Prasetyo Rini

Budi Utami menjelaskan:

“kalau ini mesti ada manajemen risikonya dek, nanti kita akan melakukan pengecekan sama usahanya dan keuangannya juga untuk membuktikan kebenarannya dek.”¹⁰

Lalu bagaimana penerapan pembiayaan musyarakah pada PT. Bank

Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri?

Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Nanang bahwa:

⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang, (Selaku SBOM di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 17 Maret 2020

⁹ Hasil wawancara dengan Mbak Nurul, (selaku Customer Service di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 2 April 2020

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, (selaku RM Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 16 Maret 2020

“Penerapannya sudah sesuai dengan 5C dek, yaitu *Chracter, Capacity, Capital, Collateral* dan *Condition*. Dan prinsip POAC, yaitu *planning, organizing, actuating, controlling*.”¹¹

Seperti yang telah dijelaskan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi

Utami bahwa:

“manajemen risiko pembiayaan sudah dilakukan jauh sebelum pembiayaan itu sendiri disalurkan. Proses manajemen risiko pembiayaan yang baik diawali dengan proses pembiayaan yang sehat pula. Jadi dalam menyalurkan pembiayaan sudah pasti ada risikonya.”¹²

2. Strategi PT. Bank Muamalat Indoneisa Cabang Kediri untuk memperkecil risiko kerugian dalam pembiayaan Musyarakah

Dalam kegiatan usaha perbankan tidak lepas dari risiko yang bisa mengganggu kegiatan perbankan dan untuk mengelola risiko harus mempunyai strategi untuk memperkecil risiko kerugian yang bisa saja muncul. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Nanang bahwa:

“Untuk memperkecil risiko kerugian ya dengan cara menjalankan manajemen risiko pembiayaan sesuai dengan prosedur pembiayaan.”¹³

Pernyataan di atas diperkuat oleh penjelasan Ibu Prasetyo Rini Budi

Utami bahwa:

“strategi Kita ya harus menjalankan manajemen risiko pembiayaan sesuai dengan prosedur yang ada yaitu dengan cara *planning, organizing, actuating, controlling* (POAC), pertama nasabah datang untuk melakukan wawancara singkat dek, kemudian mengumpulkan

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang, (selaku SBOM di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 17 Maret 2020

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, (selaku RM Fundingdi Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 18 Maret 2020

¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang, (selaku SBOM di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 18 Maret 2020

berkas-berkas yang dibutuhkan seperti KTP, KK, surat nikah, dan slip gaji. *kedua*, melihat data calon nasabah apakah masuk daftar hitam bank Indonesia atau tidak, selanjutnya melakukan pemantauan serta peninjauan terhadap nasabah yang sudah melakukan proses pembiayaan.”¹⁴

Pernyataan tersebut diperkuat oleh nasabah pembiayaan Mbak Sinta yang menjelaskan bahwa:

“sebelum saya mengajukan pembiayaan waktu itu pihak bank menjelaskan beberapa prosedur mengenai tata cara pengajuan pembiayaan mbak. Kan saya mengajukan pembiayaan KPR jadi bank menjelaskan dan mengarahkan saya mengenai pembiayaan KPR itu bagaimana dan akad apa yang harus digunakan dan syarat serta resikonya bagaimana apabila saya tidak mampu membayarnya, lalu bank memberikan saya surat permohonan pembiayaan mbak.”¹⁵

Kemudian timbul pertanyaan peneliti jika ada nasabah pembiayaan bermasalah/ macet bahkan nasabah meninggal, kebijakan apa yang akan dilakukan oleh bank. Bapak Nanang menjelaskan bahwa:

“ya tergantung dari kasus nasabah itu sendiri dek. Jika terdapat nasabah yang bermasalah atau bahkan nasabah meninggal maka akan dilakukan penyelesaian melalui restrukturisasi antara lain *rescheduling*, *reconditioning*, dan *restructuring*, namun jika nasabah sudah tidak sanggup lagi maka kita akan melakukan dengan cara melalui jalur non litigasi maupun jalur litigasi.”¹⁶

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, (selaku RM Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 18 Maret 2020

¹⁵ Hasil wawancara dengan Mbak Sinta, (selaku nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 2 April 2020

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Nanang, (selaku SBOM di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 18 Maret 2020

Ibu Prasetyo Rini Budi Utami juga menjelaskan untuk menghindari pembiayaan bermasalah maka:

“sejak awal kita akan terus memonitoring nasabah, tujuannya untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan. Dengan memonitoring kita akan mengetahui permasalahan nasabah. Dan jika nasabah terlambat membayar maka pihak bank akan menegur nasabah. Teguran bisa dengan cara telepon dan melalui surat teguran.”¹⁷

Seperti yang telah dialami oleh nasabah pembiayaan mbak Sinta pada saat wawancara 2 April 2020 menjelaskan:

“Alhamdulillah saya sendiri belum pernah sampai telat membayar mbak dan selalu tepat waktu membayarnya. Jadi saya belum pernah mendapat teguran dari pihak bank.”¹⁸

C. Analisis Data

1. Manajemen risiko pembiayaan Musyarakah pada PT. Bank Muamalat

Indonesia Cabang Kediri

Pada PT Bank Muamalat kantor Cabang Kediri sebelum proses pembiayaan dengan cara menerapkan:

- a. *Character, Capacity, Capital, Collateral dan Conditional* atau 5C
- b. *Planning, Organizing, Actuating dan Controlling* atau POAC

2. Strategi PT. Bank Muamalat Indoneisa Cabang Kediri untuk memperkecil risiko kerugian dalam pembiayaan Musyarakah

- a. Menerapkan prosedur pembiayaan dengan baik.

¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, (selaku RM Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 18 Maret 2020

¹⁸ Hasil wawancara dengan Mbak Sinta, (selaku nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 2 April 2020

- b. Restrukturisasi.
- c. Jalur Non-Litigasi dan litigasi.