

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan data

1. Sejarah perusahaan

Sebelum muncul gagasan tentang perlunya didirikan Bank Islam di Indonesia, para pakar/cendekiawan muslim baik yang ada di organisasi keagamaan maupun kalangan perbankan dan perorangan telah melakukan pengkajian tentang bunga bank dan riba. K.H Mas Mansur Ketua Pengurus Muhammadiyah pada tahun 1937 telah mempunyai keinginan untuk berdirinya Bank Islam. Namun, gagal karena ia dianggap SARA pada saat itu dan dikhawatirkan akan mengganggu stabilitas nasional.

Untuk menjaga prinsip kehati-hati bermuamalah dengan bank yang menerapkan bunga, K.H Azhar Basjir, M.A. Ketua Majelis Tajrih Muhammadiyah waktu itu memberikan rambu-rambu bahwa untuk menentukan hukumnya bunga bank harus dipertimbangkan besar kecilnya bunga atau keuntungan siapa yang memperoleh dan untuk siapa keuntungan dimanfaatkan.⁵⁹

Bahsul Masa'il Nahdatul Ulama (NU) telah menfatwakan bahwa bunga bank itu halal, yang diperkuat dengan pendapat K.H. Abdurahman Wahid bahwa halalnua atau diperolehnya umat islam bermuamalah dengan baik itu, karena bunga bank pada hakikatnya merupakan pemanfaatan uang. Namun kendatipun bunga bank hukumnya halal/diperbolehkan dalam wawancara dengan wartawan surat kabar harian media Indonesia edisi, 27 Juli 1990 Ketua Umum Pengurus Besar NU tetap bercita-cita untuk berdirinya bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam di Indonesia.⁶⁰

⁵⁹ Warkum Sumitro, *Asas-asas perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui Takaful dan Pasar Modal Syariah) di Indonesia*, Cet. Ke 4, (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2004) Hal. 81-82

⁶⁰ *Ibid.*, Hal. 82

Gagasan berdirinya Bank Islam di Indonesia lebih konkret pada saat lokarya "Bunga Bank dan Perbankan" pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Ide tersebut ditindaklanjuti dalam munas IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di hotel Sahid tanggal 22-25 Agustus 1990. Setelah itu, MUI membentuk suatu Tim *steering comunitate* yang diketuai oleh Dr. Ir Amin Aziz. Tim ini mempunyai tugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya dengan berdirinya Bank Islam Indonesia.⁶¹

Tim MUI ternyata dapat melaksanakan tugasnya dengan baik terbukti dalam waktu 1 tahun sejak ide berdirinya Bank Islam tersebut, dukungan umat Islam dari berbagai pihak sangat kuat. Setelah semua persyaratan terpenuhi pada tanggal 1 November 1991 dilakukan penandatanganan akte pendirian Bank Muamalat Indonesia (BMI) di Sahid Jaya Hotel dengan akte Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan izin menteri kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01

Dengan izin prinsip surat menteri keuangan Republik Indonesia No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, izin Usaha Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK:013/1992, tanggal 24 April 1992 pada tanggal 1 Mei 1992 BMI bisa memulai operasi untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasanya.⁶²

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak lising di Bursa Efek Indonesia (BEI). Kemudian pada tahun 2009, Bank Kuala Lumpur (Malaysia) dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.⁶³

Pada tahun 2004 berdirilah cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Yang berwilayah di Kediri. Pendirian tersebut tetanggal 15 bulan Maret 2004. Pemilihan kabupaten Kediri, karena

⁶¹ *Ibid.*, Hal. 83

⁶² *Ibid.*, Hal. 84

⁶³ www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 02 Agustus 2020

kabupaten Kediri merupakan pusat kota karisedenan yang terdiri dari trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri. Kediri juga memiliki potensi yang besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten yang disebutkan, dengan pertimbangan mayoritas penduduk wilayah tersebut beragama islam.⁶⁴ Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk yang ada di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan TM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment (MEPS)*⁶⁵

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

Sebagaimana visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri 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

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumberdaya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepenetangan”.

⁶⁴Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

⁶⁵www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 02 Agustus 2020

3. Budaya Perusahaan

Berikut akan dijabarkan mengenai budaya perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri yang sudah diterapkan.⁶⁶

- a. Sikap menerima tamu :
 - 1) Berdiri dan salam
 - 2) Menghindari tamu menunggu lama
 - 3) Tidak menerima telepon ketika melayani tamu, kecuali telepon yang penting.
 - 4) Tawarkan minum, atau keperluan lain.
- b. Sikap dengan rekan kerja
 - 1) Menghindari mengambil tugas orang lain, misal tidak mengambil nasabah yang bukan dalam tanggung jawabnya.
 - 2) Mengucapkan terimakasih kepada orang lain, ketika rekan kerja melakukan tugas kita saat kita absen.
 - 3) Meminta izin ketika meminjam barang orang lain.
 - 4) Membedakan hubungan pribadi dan profesi serta harus obyektif.
- c. Cara memperkenalkan orang lain:
 - 1) Orang yang lebih muda diperkenalkan pada yang lebih tua.
 - 2) Mereka yang pangkat/kedudukan sosial lebih rendah diperkenalkan pada yang lebih tinggi.
 - 3) Pria diperkenalkan kepada wanita.
- d. Wanita diperkenalkan kepada pria, apabila:
 - 1) Wanita itu keluarga sendiri
 - 2) Sang pria adalah orang penting yang perlu dihormati.
 - 3) Pada waktu memperkenalkan beri sedikit keterangan tentang mereka yang diperkenalkan.

⁶⁶ www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 02 Agustus 2020

e. Cara berpakaian:⁶⁷

- 1) Menggunakan pakaian dinas (seragam), biasanya hari Senin sampai Rabu mengenakan seragam Bank Muamalat, hari Kamis mengenakan batik, dan hari Jum'at mengenakan gamis untuk wanita dan laki-laki mengenakan seragam *casual*.
- 2) Menggunakan pakaian rapi, bersih dan necis.
- 3) Menghindari pakaian yang tidak lazim.
- 4) Tidak mengenakan aksesoris yang berlebihan.
- 5) Menggunakan celana bagi laki-laki dan rok bagi wanita bawahan tersebut berwarna gelap.
- 6) Memasukkan baju kedalam celana.
- 7) Menggunakan tanda pengenal.
- 8) Sepatu untuk wanita: gunakan sepatu tertutup, ada hak minimal 3 cm dan warna netral.
- 9) Sepatu untuk pria: model pantofel atau jenis *oxford*(bertali), warna: hitam, coklat atau maron, dan harus menggunakan kaos kaki senada. Biasanya mengenakan sepatu dan kaos kaki berwarna hitam.

f. *5C-For Service*⁶⁸

1) *Clean*

Artinya bersih, bahwa seseorang petugas bank harus berpenampilan bersih, baik dalam hal berpakaian maupun penampilan.

2) *Careful*

Maksudnya adalah memberikan perhatian, bahwa petugas Bank dituntut untuk memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah.

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

3) *Charming*

Artinya adalah tampil mempesona atau simpatik, bahwa seorang petugas bank harus pandai-pandai mengambil hati nasabah sehingga nasabah menjadi tertarik dengan pelayanan banknya.

4) *Cheer*

Artinya menyambut dengan gembira. Petugas bank ketika menyambut nasabah haruslah dengan tersenyum dan bersikap ramah, sehingga nasabah merasa dihargai kedatangannya.

5) *Chummy*

Artinya akrab, bahwasannya petugas bank harus selalu bersikap mengesankan, seakan telah pernah mengenal setiap nasabah sebelumnya.

4. Situasi dan kondisi fisik

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri berada di Jalan Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kediri.⁶⁹ Kondisi jalan baik didepan amupun disamping kantor sangat ramai, karena berada dipusat kota Kediri. Letak kantor dekat dengan banyak pusat perbelanjaan dan kantor operasional lainnya. Situasi yang seperti ini baik untuk sebuah lembaga mendekatkan diri dengan nasabah. Kondisi perusahaan yang sangat megah memiliki dua lantai dan kondis bangunan yang bersih serta rapi membuat fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri menjadi salah satu andalan.

Selengkapnya mengenai kondisi fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri akan diuraikan dibawah ini:

a. Dekat dengan perumahan penduduk dan sekolah

Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia

⁶⁹ www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 02 Agustus 2020

Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri hanya untuk sekedar transfer maupun mengambil uang di ATM. Sedangkan lokasi dekat dengan sekolah memudahkan bagi para siswa untuk menabung.

b. Mudah dijangkau

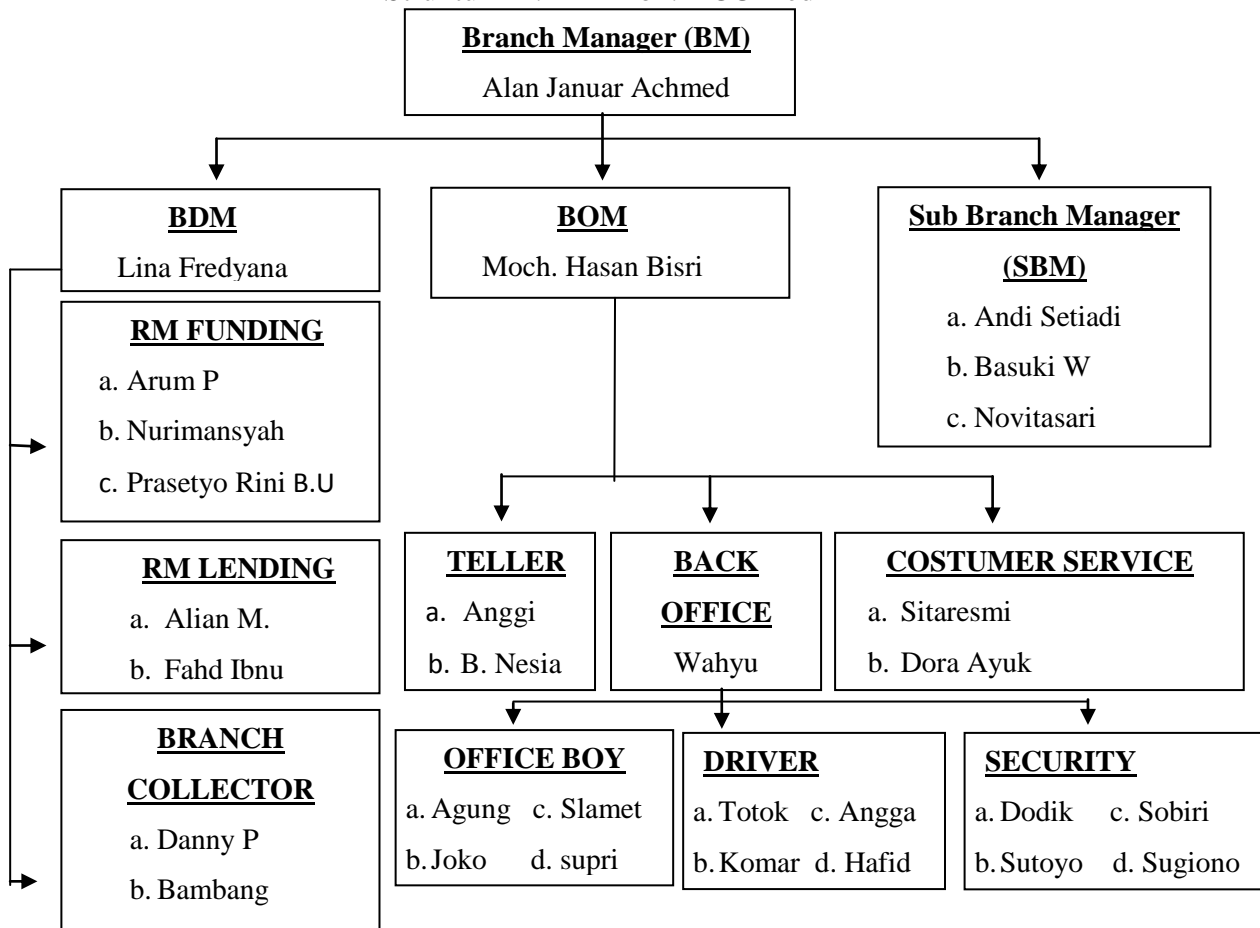
PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri terletak dipusat kota yang dilalui oleh banyak transportasi dan juga mudah dicari oleh nasabah.

5. Struktur Lembaga

Dibawah ini struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri:

GAMBAR 4.1

Struktur PT. BMI Tbk. KCU Kediri



Sumber : Wawancara Ibu Rinnie Prasetya di PT. Bank Muamalat
Indonesia Tbk. KCU Kediri

6. Operasional Usaha

Job Description dan Pengembangan *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri meliputi:

a. *Branch Manager*

Branch Manager atau pimpinan cabang mempunyai tugas-tugas, antara lain:⁷⁰

1. Mengembalikan seluruh atau sebagian simpanan pada waktu diminta oleh nasabah secara pribadi maupun dengan surat kuasa.
2. Menjaga kerahasiaan keuangan bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan.
3. Memberikan informasi yang akurat dan objektif jika diminta oleh nasabah.
4. Turut menjaga dan memelihara organisasi, tata kerja dan administrasi dengan baik.
5. Menyalurkan kredit secara lebih selektif kepada calon debitur.

b. *Business Development Manager*

Diantaranya tugas BDM atau *Business Development Manager*, adalah sebagai berikut:⁷¹

- 1) Melakukan riset, survey dan pengembangan produk
- 2) Melakukan *review* produk dan fitur produk
- 3) Merumuskan tarif layanan produk

c. *Business Operation Manager*

Business Operation Manager (BOM) memiliki tugas utama atas keseluruhan aktifitas operasional perusahaan. Secara lebih detail tugas *operation manager* adalah:⁷²

1. Bertanggung jawab kepada *branch Manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.

⁷⁰ Sentot Imam Wahyono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Pertama (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010) Hal. 206

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

⁷² Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

2. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, *operation manager* harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktifitas yang dilakukan oleh *staff* perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti tergambar di bagan.
 3. Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal ini pelayanan bisa dilakukan *operation manager* dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja *staff* secara rutin.
 4. Memantau prosedur operasional manajemen resiko, sebagai *operation manager*, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, akan tetapi juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.
- d. *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager adalah seorang pimpinan dan pengawasan kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Utama Kediri sehari-hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah disetujui dewan komisaris. Tugas-tugas dan tanggung jawab pimpinan, antara lain:⁷³

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri.
- 2) Sebagai coordinator seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri.
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri.

⁷³ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

4) Mempunyai wewenang tertinggi dikantor PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Utama Kediri.

5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

e. *Relationship Manager Funding*

Relationship Manager Funding merupakan *marketing funding*/pendanaan. Seorang *marketing funding* mempunyai tugas dan wewenang sebagai berikut :

1) Seseorang *marketing funding* berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.

2) Mencari nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana.

3) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan.

f. *Relationship Manager Landing*

Relationship Manager Landing merupakan *marketing financing/landing*. *Account Manager Financing* memiliki tugas dan wewenang, berikut ini:⁷⁴

1) Bertanggung jawab kepada *coord of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan.

2) Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan.

3) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan.

4) Monitoring setiap debitur atau nasabah maupun yang jatuh tempo secara *continue*.

5) Mengecek data serta mensurvei calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.

6) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini bisa mendapatkan pembiayaan atau tidak.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

- 7) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan dan alternative sumber permasalahan dan memberikan solusi jalan keluar.

g. *Costumer service*

Diantaranya tugas *costumer service* yaitu:

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.
- 3) *Costumer service* sebagai *deskman*, artinya orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *costumer service* melayani nasabah untuk berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.
- 4) *Cotstumer service* sebagai *costumer relation officer* artinya orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 5) *Cotstumer service* sebagai reseptionis yang artinya sebagai penerima tamu. Dalam hal ini melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
- 6) *Cotstumer service* sebagai *salesman*, artinya orang yang menjual produk perbankan sekaligus pelaksanaan *cross selling*.

- 7) *Costumer service* sebagai komunikator, artinya orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

h. *Teller*

Teller mempunyai tugas-tugas, diantaranya adalah sebagai berikut:⁷⁵

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

i. Bagian keamanan dan umum rumah tangga kantor

Non Bank Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian – bagian dana tugas - tugas pokok *Non Bank Staff*, sebagai berikut:

- 1) *Office Boy*, bertugas memelihara kekayaan kantor serta membantu kegiatan kru yang lain.
- 2) *Security*, bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, menfull/ mengeluarkan dan memasukkan uang dari *khasanah* bersama *teller* dan pejabat bank, pengawal, penyeter uang, serta membantu *costumer service* dalam penjualan.
- 3) *Driver*, bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara keadaan kantor.

7. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 3 Agustus 2020

menggunakan prinsip-prinsip syariah. PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri sebagai bank syariah adalah pada tata cara atau ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil ataupun sesuai dengan akad yang digunakan. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulan tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan yang bersangkutan.

Macam-macam produk yang ada di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri:⁷⁶

a. Produk Penghimpunan Dana

- 1) Tabungan IB Hijrah
 - a) Tabungan IB Hijrah Haji
 - b) Tabungan IB Hijrah Haji
 - c) Tabungan IB Hijrah Valas
 - d) Tabungan IB Hijrah Rencana
 - e) Tabunganku
 - f) Tabungan IB Hijrah Prima
 - g) Tabungan IB Simpel
- 2) Giro IB Hijrah Attijary
 - a) Giro IB Hijrah Attijary
 - b) Giro IB Hijrah Ultima
- 3) Deposito IB Hijrah

b. Produk Penyaluran Dana

- 1) KPR IB Muamalat
- 2) Pembiayaan IB Muamalat Pensiun
- 3) Pembiayaan IB Muamalat Multiguna

Keunggulan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama adalah:⁷⁷

⁷⁶ www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 03 Agustus 2020

⁷⁷ www.bankmuamalat.co.id Diakses pada 03 Agustus 2020

- a. Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
- b. Mudah transaksi. Maksudnya jaringan dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Sudah sangat luas, meskipun tidak semua kabupaten ditempati kantor PT. Bank Muamalat Indonesia bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. Tidak hanya itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, juga bekerja sama dengan bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil dana secara tunai melalui ATM di seluruh Indonesia.
- c. Berdasarkan prinsip syariah, maksudnya dalam menjalankan operasional baik itu dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dibawah naungan MUI yang disebut dengan pengawas syariah.

B. Temuan Penelitian

1. Implementasi akad *wadi'ah* pada produk pendanaan

Setelah peneliti melakukan penelitian di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri dengan metode wawancara dapat dipaparkan sebagai berikut:

“Pada produk pendanaan pengguna akad wadi'ah di bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri yaitu Tabungan dan Giro. Akad wadi'ah terdapat 2 yad-amanah dan yad-dhamanah, Dalam produk tabungan IB Hijrah Haji ini menggunakan akad wadi'ah dimana bank tidak boleh mengurangi dari biaya yang dititipkan. Ada bonus yang diperoleh nasabah namun, tidak diperjanjikan diawal pembukaan rekening.

Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* mengatakan:⁷⁸

“Pada produk wadi’ah adalah bentuk kerja sama antara dua belah pihak yaitu muwaddi’ dan mustauda’ yang dapat memanfaatkan dana tersebut. Akan tetapi pada Tabungan IB Hijrah haji ini tidak boleh diambil sampai menunaikan ibadah haji.

Menurut *RM Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri bahwa *wadi’ah* adalah antara hubungan kerjasama antara nasabah dengan perbankan, dengan syarat-syarat tertentu. Dalam produk *wadi’ah* ini banyak sekali macamnya salah satunya tabungan IB Hijrah Haji yang sangat banyak digunakan oleh masyarakat saat ini.

Begitu juga hasil wawancara dari Sitaresmi mengatakan:

*“Aplikasi yang digunakan untuk tabungan haji adalah SSKOHAT dengan sistem pelayanan secara online dan real time antara penyelenggara penerima setoran ONH (Ongkos Naik Haji)”*⁷⁹

Setiap calon jamaah haji harus terdaftar dalam SSKOHAT, yang mana ini sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dan agar semua calon jamaah haji Indonesia tersebut masuk dalam *databasenya* Kementerian Agama Indonesia. Dan untuk terdaptarnya calon jamaah haji dalam SSKOHAT itu bisa melalui BPS (Bank Penerima Setoran) yang telah ditunjuk atau pun yang telah mendapat ijin dari Kementerian Agama.

Berdasarkan wawancara dengan Sitaresmi mengatakan bahwa mekanisme dan syarat tentang pembukaan rekening pada tabungan, yaitu.⁸⁰

“Pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor Bank Muamlat Indonesia Tbk. Kantor cabang Kediri dengan membawa persyaratan yaitu fotocopy KTP atau SIM untuk dewasa. Apabila anak-anak harus membawa identitas orang tua

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo Rinie..., Pada 4 Agustus 2020

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Sitaresimi ..., Pada 4 Agustus 2020

⁸⁰ Wawancara dengan Ibu Sitaresimi ..., Pada 4 Agustus 2020

dan KK. Pada setoran awal Rp 20.000 jika tidak menggunakan fasilitas seperti ATM, bila si nasabah menghendaki menabung dengan menggunakan fasilitas ATM sebesar Rp 100.000, dengan minimal setoran Rp 100.000. Penyetoran tersebut dilakukan di teller ataupun bisa transfer, pihak perbankan juga menyarankan para nasabah menggunakan atau menginstal Mobile Banking terlebih dahulu.” Tabungan ini juga difasilitasi dengan kartu share-E Debit Muamalat guna mempermudah nasabah ketika melaksanakan ibadah haji.

Pada hasil wawancara proses pembuatan tabungan pada akad *wadi'ah* ini sama dengan pembukaan rekening yang lainnya. akan tetapi pada perbankan ini menyarankan mengakses aplikasi mobile banking terlebih dahulu dengan tujuan agar memudahkan nasabah dalam mengakses semuanya tanpa ribet pergi ke kantor selain itu *E-banking* juga menjadi kebutuhan respon positif.

Hal yang senada juga disampaikan oleh Ibu Rinie Prasetya Utami yang menjelaskan tentang pembuatan rekening tabungan:

“pembuatan rekening seperti umumnya mbak, akan tetapi bedanyakan kalau di bank konvensional tidak ada akad dan ada bunga, kalau kita tidak ada bunga melainkan bagi hasil dari banknya.

Hasil wawancara yang disampaikan Bpk Hasan yaitu :

“mestinya kalau itu sudah tau mbak. Soalnya sebelum membuka rekening kita memberikan sebuah brosur tentang produk kita ke nasabah tentang persyaratan dan ketentuannya mbak.. nanti kalau kurang jelas silahkan Tanya langsung ke bagian Costumer Servise mbak.

Dari paparan data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pembukaan rekening tabungan di Bank Muamalat KCU Kediri sama halnya dengan pembukaan rekening di Bank lain pada umumnya. Dimana menyerahkan syarat-syarat tertentu sebagai data penunjang nasabah.

Menurut hasil wawancara dengan Sitaresmi selaku Costumer service apabila nasabah meninggal dunia sebelum melaksanakan ibadah haji mengatakan bahwa :

“ Apabila nasabah yang bersangkutan meninggal dunia sebelum melaksanakan ibadah haji, maka dana yang ada di dalam tabungan IB Hijrah Haji diambil oleh ahli waris dan dilakukan penutupan rekening.”

Data tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan ibu Rinnie Prasetyo Utami yang mengatakan bahwa :

“ Penutupan rekening dilakukan oleh atas nama nasabah yang bersangkutan setelah ibadah haji dilakukan dengan membawa kartu identitas seperti KTP/SIM. Saldo yang tersisa mencapai Rp 0. Rekening dari tabungan IB Hijrah Haji hanya bisa digunakan sekali.

Hal tidak selaras yang disampaikan oleh Bpk Hasan :

” Biasanya dilakukan Penutupan rekening dilakukan oleh atas nama nasabah yang bersangkutan. Apabila nasabah ingin melakukan ibadah haji kembali menggunakan Tabungan IB Hijrah Haji maka bisa dilakukan dengan masa tunggu 10 tahun.

2. Kendala dan solusi pada akad *wadi'ah bil ujroh* produk pendanaan

Dalam mengimplementasikan akad *wadi'ah bil ujroh* tidak lepas dari suatu kendala atau hambatan. Dimana kendala yang dihadapi disebabkan oleh beberapa faktor yaitu internal dan eksternal. Faktor Internal disebabkan oleh kurangnya strategi pemasaran dalam menarik nasabah untuk melakukan penghimpunan dana, dan faktor eksternal dikarenakan lemahnya persepsi nasabah untuk menghimpun dana di bank syariah serta kurangnya pemahaman nasabah terkait sistem bagi hasil.

Berbagai kendala yang muncul pada produk tabungan dan giro dari dulu sampai sekarang, Ibu Rinie prasetyo mengatakan:⁸¹

“ Bank ini salah satu bank yang berdasarkan ajaran islam yang pasti tidak terlepas dari persaingan yang ketat antar bank.untuk itu bank harus melakukan kebijakan dalam penghimpunan dana masyarakat yang bersifat umum seperti tabungan, giro, dan deposito. Salah satu hal yang mendasar dan sangat diperlukan dalam persaingan ini adalah bagaimana cara dan upaya untuk mempertahankan dan sekaligus meningkatkan volume pertumbuhan nasabah untuk tetap setia.

Dapat dijelaskan dari wawancara tersebut dalam menarik minat nasabah untuk menghimpun dana memiliki persaingan yang ketat. Hal tersebut dikarenakan banyaknya pesaing. Dalam melakukan sebuah persaingan itu tidaklah mudah, karena banyak faktor yang harus dipertimbangkan. Upaya tersebut juga berdampak luas terhadap perbankan. Terutama pada suatu pelayanan yang mana suatu penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku ditempat yang mana penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan nasabah atau konsumen.

Selain kendala diatas pada produk pendanaan disampaikan oleh *Customer service* Ibu Sitaresimi mengatakan:⁸²

“Di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri hanya ada 2 Costumer service yang melayani nasabah. Karena banyak sekali tabungan yang di minati oleh masyarakat karena disini banyak sekali macam-macam tabungan. Pada produk giro pun juga begitu, penjelasan dari costumer service kepada nasabah baru tentu akan merasa bosan karena menunggu terlalu lama. Dengan kurangnya sumber daya manusia yang sesuai, dalam hal ini sumber daya manusia yang benar-benar menguasai tentang perbankan sehingga dapat mengelola secara optimal mbak.

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo ..., Pada 4 Agustus 2020

⁸² Wawancara dengan Ibu Sitaresimi ..., Pada 4 Agustus 2020

Hal senada juga disampaikan oleh Bpk Hasan :

“Kalau dikatakan kendala pasti setiap perbankan itu ada mbak.. Terutamanya pada program pemasarannya, bank ini kan juga berbasis syariah pastinya banyak sekali belum mengenalnya, apalagi sekarang banyaknya bank konvensional. Kelemahan kita di pemasaran produknya mbak..”⁸³

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kendala dari faktor internal yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri yaitu kurangnya strategi pemasaran yang kurang optimal sehingga kurangnya strategi pemasaran ini mengakibatkan informasi yang dibutuhkan masyarakat mengenai produk penghimpunan dana perbankan tidak sempurna, sehingga mengurangi minat masyarakat untuk menggunakan produk-produk perbankan syariah. Serta kurangnya sumberdaya manusia juga mengakibatkan pengolahan dana yang tidak optimal dan berimbas keseluruh sektor pembiayaan maupun sektor penghimpun dana.

Selain faktor internal dalam perbankan juga terdapat faktor Eksternal dalam perbankan khususnya pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri yaitu Disampaikan oleh Ibu Rinie Praseyo Utami selaku *RM Funding* di Bank Muamalat bahwa:⁸⁴

“ pada pengguna akad wadi’ah sangat banyaknya sebuah pengetahuan tentang bank ini, sehingga masyarakat lebih dominan pergi ke bank konvensional yang sangat dipercaya.

Dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dijelaskan banyak sekali nasabah dengan akad *wadi’ah* kurangnya persepsi dalam penggunaannya serta fasilitas yang diberikan.

⁸³ Wawancara dengan Bapak Hasan..., Pada 4 Agustus 2020

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo ..., Pada 4 Agustus 2020

Hal yang senada dijelaskan oleh Ibu sitaresimi selaku *costumer service* yaitu :

“ Disini itu pada produk penghimpunan dana ada 2 akad yaitu *wadi'ah* dan *mudharabah*. Nah dari kegiatan tersebut untuk memperbesar modal, memperbesar asset dan memperbesar kegiatan pembiayaan sehingga nantinya dapat mendukung fungsi bank sebagai lembaga *Intermediasi*, jadi kendala yang ada seperti macetnya perputaran modal yaitu dikarenakan kurangnya nasabah mbak.⁸⁵

Dijelaskan juga oleh Bapak Hasan yaitu:

“Dalam bank muamalat ini sangat minim sekali anggota nasabah, jadi sangat terpatok sekali dengan faktor yang pertama yaitu kurangnya strategi pemasaran. Jadi bank kita itu bukan kalah dari bank konvensional akan tetapi kurang pemahaman saja tentang bank syariahnya.⁸⁶

Jadi, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala-kendala yang dihadapi oleh bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri dalam mengimplementasikan akad *wadi'ah* karena memang kurangnya strategi pemasaran dimana hanya ada 2 *customer service* serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap fasilitas yang diberikan oleh pihak perbankan.

Sehingga dari berbagai kendala atau masalah yang muncul Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri terdapat solusi untuk mengatasi kendala tersebut.

Solusi dapat dijelaskan oleh Ibu Sitaresimi selaku *costumer service* mengatakan bahwa :

“dalam mengatasi persaingan yang ketat, kami juga mengiklankan pada web resmi kami, selain itu kami sekarang gencar melalui

⁸⁵ Wawancara dengan Ibu Sitaresimi ..., Pada 4 Agustus 2020

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Hasan..., Pada 4 Agustus 2020

media sosial yang mana menurut kami sangat efektif pada era digital jaman sekarang.

Selain itu kami juga memberikan fasilitas televise di dalam kantor guna memberikan hiburan kepada nasabah yang sedang menunggu antrian. Masalah tersebut juga dapat menarik perhatian nasabah untuk tetap loyal kepada bank Muamalat.⁸⁷

Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri terdapat sosialisasi masyarakat secara luas dan efisien melalui berbagai sarana komunikasi langsung, maupun tidak langsung. Dengan tujuan memberikan pemahaman tentang kemanfaatan produk serta jasa perbankan. Serta akan menambah wawasan tentang produk-produk perbankan khususnya pada produk tabungan IB Hijrah Haji. Selain itu Salah satu faktor yang memicu yaitu sebuah pelayanan dan fasilitas yang ada dalam lingkup kantor. Yang mana dimaksudkan bahwa kualitas ukuran untuk menilai bahwa suatu pelayanan.

Hal senada dengan Ibu Rinie Prasetya Utamai selaku *RM Funding* tentang solusi terhadap kendala tersebut yaitu :

“Solusi yang tepat sudah dijelaskan sama bu sitaresimi bahwa kita menyediakan berbagai fasilitas kantor seperti televise, permen untuk rasa kantuk juga, sehingga nasabah itu tidak merasakan kebosanan. Soalnya disini itu hari-hari tertentu sangat ramai. Jadi semua itu untuk mengantisipasi saja mbak, selain itu kita juga mendekorasi kantor seindah mungkin agar menciptakan suasana baru..selain itu kita juga mempromosikan lewat brosur tentang produk yang dijual di bank Muamalat ini.”⁸⁸

Dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan dalam bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri yaitu fasilitas sangat dibutuhkan untuk nasabah, sehingga nasabah tidak akan merasa jenuh.

⁸⁷ Wawancara dengan Ibu Sitaresimi ..., Pada 4 Agustus 2020

⁸⁸ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo ..., Pada 4 Agustus 2020

Dari faktor tersebut juga dijelaskan oleh Bpk Hasan bahwa:

Sebenarnya jika dikatakan solusi itu harus teratasi ya, mbak. Akan tetapi semua kendala itu selalu kembali kepada diri kita sendiri, maka disini itu juga ada tugas masing-masing karyawan. Setiap karyawan di bank ini menjalankan tugas dengan sebaik mungkin. Kami Cuma bisa berusaha semoga masalah ini teratasi dengan penambahan sumber daya manusianya mbak..

Dapat disimpulkan bahwa solusi dari informan tersebut penambahan sumberdaya manusia, agar masalah tersebut cepat teratasi.

Menurut Rinie Prasetya Utami mengatasi kendala seperti Tentang persepsi nasabah terhadap akad *wadi'ah bil ujroh* pada produk pendanaan⁸⁹

"kami hanya bisa menjelaskan sesuai prosedur yang ada, sehingga tadi, kami sarankan download aplikasi mobil banking agar menimalisir kekurangan kami. Kami juga menekankan bahwa upah dan bonus itu sangat berbeda, Bonus itu tidak diperjanjikan diawal sehingga sukarela dari banknya saja, beda dengan upah karena upah itu diperjanjikan diawal. Pasti kerumitan itu akan kami jelaskan secara detail."

Untuk meningkatkan mutu pelayanan, bank Muamalat menyarankan nasabah untuk mendownload aplikasi tersebut. Apabila nasabah kurang nyaman dapat mengajukan pengaduan secara langsung dan pihak perbankan dapat langsung menanggapi masalah tersebut dan memberikan solusi yang tepat terhadap masalah tersebut.

Dijelaskan juga oleh Ibu Sitaresimi mengenai persepsi nasabah terhadap bank syariah khususnya pada produk pendanaan dengan akad *wadi'ah bil ujrah* yaitu :

⁸⁹ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo ..., Pada 4 Agustus 2020

“ Sudah saya jelaskan tadi bahwa disini harus wajib mengunduh Mobil Banking terlebih dahulu, sehingga nantinya saya hanya menjelaskan fitur-fitur yang ada dalam aplikasi tersebut mbak, kadang juga banyak nasabah yang kurang faham, tapi pastinya akan di beri tahu dengan baik dan sampai paham. Untuk masalah ujroh itu adalah upah mbak, upah nasabah untuk perbankan yang dibayar secara pasti, bukan bonus ya, mbak..kalau bonus itu, tidak pasti dibayarkan. Dalam mengatasi semua masalah terutama pada produk pendanaan kita juga menawarkan produk dan fasilitas yang nantinya akan kami berikan kepada nasabah, agar nasabah itu tidak hilang dari anggota kami .”

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembayaran ujroh diberikan dari nasabah untuk perbankan dibayarkan secara pasti sebagai upah telah menggunakan fasilitas yang diberikan oleh perbankan.

Hal senada yang dijelaskan oleh Bpk Hasan:

“Kendala tersebut itu terutama pada masyarakat sendiri ya, mbak. Kita sudah menjalankan operasioanal perbankan seperti menawarkan produk kita seperti tabungan dll. Kita cukup untuk mempercayai bahwa bank kami itu benar-benar sah menurut syariah. Memang kita jauh beda dengan bank lain. Selain itu kita juga memberikan doorprise setiap bulannya, guna menarik nasabah agar tertarik menghimpun dana ke bank kami.

Selain dari data observasi dan wawancara yang telah dijelaskan peneliti juga melampirkan foto dokumentasi pendukung pada saat peneliti melakukan wawancara di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Utama Kediri sebagai bukti bahwa data yang diperoleh benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan.

3. Kesesuaian dengan Fatwa DSN-MUI pada produk pendanaan

Sebagai Lembaga keuangan yang berbasis syariah, Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri wajib menjalankan tugasnya berdasarkan dengan prinsip syariah. Hal ini telah diatur dalam fatwa DSN-MUI sebaga pengacu utama setiap lembaga keuangan yang berbasis syariah dalam menjalankan segala kegiatan operasionalnya salah satunya dalam hal Pendanaan. Dalam hal ini Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri menegaskan bahwa perbankan itu sendiri telah menerapkan sistem pendanaan sesuai dengan Fatwa DSN-MUI. Berdasarkan hasil informasi dari Dewan Pengawas Syariah Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri Bapak Moch Hasan Bisri mengatakan bahwa:

“ penerapan Wadi’ah di Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 12 Mei 2000. Fatwa DSN-MUI ini tabungan dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip Mudharabah dan wadi’ah. Sedangkan giro ditinjau dari hukum yang digunakan prinsip wadi’ah Fatwa DSN-MUI No. 01/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Menjelaskan bahwa sudah diterapkan sistem wadi’ah. Sesuai dengan ketentuan umum apabila ada nasabah yang melakukan penghimpunan dana dengan wadi’ah bil ujroh telah sepakat antara kedua belah pihak apabila dikenakan biaya Ujroh atau administrasi sebesar Rp 2.500 nasabah juga memberikan kuasa kepada bank Muamalat untuk mengelola keuangan.

Hal senada juga disampaikan oleh RM Funding Ibu Rinie Prasetyo Utami yang mengatakan bahwa:

“Tabungan sebagai produk perbankan syariah telah mendapatkan dasar hukum dalam PBI No. 9/91/PBI/2007 tentang pelaksanaan Prinsip Syariah dalam kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa bank syariah, kemudian diubah menjadi PBI No. 10/16/PBI/2008. Sebelum keluarnya PBI

tersebut, tabungan sebagai produk perbankan syariah telah mendapatkan pengaturan dalam Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 tanggal 12 Mei 2000. Fatwa DSN-MUI ini tabungan dibenarkan secara syariah adalah yang berdasarkan prinsip Mudharabah dan wadi'ah. Sedangkan giro ditinjau dari hukum yang digunakan prinsip wadi'ah Fatwa DSN-MUI No. 01/DSN-MUI/IV/2000 Tentang Giro dan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Menjelaskan bahwa sudah diterapkan sistem wadi'ah. Pada produk giro disediakan fasilitas yang berupa cek atau pengambilan uang secara tunai dan bilyet giro atau tidak secara tunai. Pembuat produk semua ada dipusat, tidak langsung dijual karena masuk dulu dalam Dewan Pengawas syariah terlebih dahulu.⁹⁰

Penjelasan yang sama dengan *costumer service* Sitaesmi mengatakan:

"kalau dikatakan sesuai tentunya produk kami sudah sesuai mbak, karena semua produk pembuatan ada dipusat.pusat nanti juga ada timnya, yang membuatnya. Produk juga tidak langsung dijual akan tetapi juga melewati dewan pengawas syariah. Kalau produk tabungan itu mendapatkan pengaturan dalam Fatwa DSN No. 02/DSN-MUI/IV/2000 sedangkan giro DSN-MUI No. 01/DSN-MUI/IV/2000 yang mana dibenarkan syariah dengan akad mudharabah dan wadi'ah mbak.⁹¹

Dapat ditarik kesimpulan dari dua informan tersebut bahwa perbankan syariah telah mendapatkan dasar hukum tentang pelaksanaan dengan prinsip syariah dimana kegiatan tersebut adalah penghimpunan dana dan penyaluran dana. Di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri bahwa sudah menerapkan akad prinsip syariah yang sesuai dengan Fatwa DSN-MUI tentang akad *wadi'ah* selain itu produk yang diperjual tidak begitu saja langsung dijual akan tetapi Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri juga mematuhi peraturan melalui Dewan Pengawas Syariah. Dalam produk giro yang telah disampaikan bahwa terdapat fasilitas yang berupa cek dan bilyet baik secara tunai maupun tidak.

⁹⁰ Wawancara dengan Ibu Rinie Prasetyo ..., Pada 4 Agustus 2020

⁹¹ Wawancara dengan Ibu Sitaesimi ..., Pada 4 Agustus 2020

Menurut penulis dapat disimpulkan bahwa semua produk pendanaan di Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri sudah melakukan prosedur dan kebijakan sesuai dengan syariat Islam. Dalam produk pendanaan yang ada serta sudah memenuhi peraturan sesuai dengan Fatwa DSN-MUI yang mana *wadi'ah* dalam Penghimpunan dana memiliki syarat yang berlaku, sehingga dana yang dititipkan dapat diambil sewaktu-waktu. Oleh karena itu, dalam produk pendanaan ini bank dapat memperbolehkan untuk memanfaatkannya.

Tabel 4.1
Hasil Uji Triangulasi

Uji Triangulasi	Ibu Rinnie Prasetya (Relationship Manager Funding)	Ibu Sitaresemi (Customer Service)	Bapak Hasan (Branch Operasional Manager)	Kesimpulan
Implementasi akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> pada produk pendanaan	Berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa pada penggunaan akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> yaitu penggunaan produk tabungan, dan	Dari penjelasan informan kedua mengatakan bahwa yang digunakan dalam akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> yaitu tabungan dan giro. Yang mana dulu digunakan oleh produk tabungan haji yang	Hasil wawancara yang dijelaskan bahwa Dalam pengimplementasian akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> ini yaitu ketika si nasabah menabung mempercayakan uangnya untuk dikelola bank. Besaran yang dimaksudkan tidak	Dari ketiga narasumber menjelaskan bahwa. Dalam pengimplementasian akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> ini ketika nasabah menghimpun dananya ke bank dan

	<p>giro. Yang mana dikatakan <i>bil ujroh</i> itu ketika si nasabah menggunakan fasilitas yang diberikan nasabah dari perbankan yang berupa ATM.</p>	<p>sifatnya talangan. Beliau juga menjelaskan bila dikatakan akad <i>wadi'ah bil ujroh</i> yaitu pemberian fee atau upah perbankan ke bank atas kepercayaan menabung di bank Muamalat tersebut.</p>	<p>diperjanjikan diawal akad.</p>	<p>mempercayakan uangnya untuk dikelola bank. Pada <i>bil ujroh</i> yang dimaksudkan yaitu pemberian upah atau bonus kepada nasabah dengan besaran yang tidak ditentukan sesuai keuntungan yang diperoleh oleh bank, dengan fasilitas yang digunakan berupa ATM yang mana dikenakan imbalan atas jasa yang telah dirasakan. Besaran jasa tersebut ditetapkan oleh pihak perbankan dan diharapkan tidak akan memberatkan nasabah.</p>
<p>Kendala dan solusi pada akad</p>	<p>Faktor Internal : Berdasarkan</p>	<p>Faktor Internal : Dalam wawancara tersebut faktor</p>	<p>Faktor Internal : Hasil dari wawancara tersebut yaitu</p>	<p>Dari ketiga informan tersebut dapat disimpulkan</p>

<p>wadi'ah bil ujroh pada produk pendanaan</p>	<p>ajaran islam yang tidak lepas dari sebuah persaingan yang ketat, yang mana bank harus melakukan kebijakan dalam penghimpunan dana. Dengan upaya mempertahankan dan meningkatkan volume pertumbuhan.</p> <p>Faktor Eksternal : lemahnya persepsi nasabah untuk menghimpun dana di bank Muamalat Indonesia, khususnya pada akad <i>wadi'ah bil ujroh</i>. Yang dijelaskan</p>	<p>internal yaitu persaingan yang ketat, yang mana sumber daya manusia yang kurang.</p> <p>Faktor Eksternal : Yaitu lemahnya persepsi nasabah dalam penghimpunan dana. Yang mana nasabah kurang tau adanya bank muamalat ini.</p> <p>Solusi: Pada masalah tersebut informan menjelaskan bahwa pada kendala internal bank Muamalat akan mengembangkan strategi pemasaran dengan cara mengiklankan pada web resmi dan juga pada media sosial</p>	<p>persaingan yang ketat antar bank, serta kurangnya sumberdaya manusia.</p> <p>Faktor Eksternal : Lemahnya persepsi nasabah pada bank Muamalat yang mana banyak sekali masyarakat yang mengenal bank tersebut.</p> <p>Solusi: Dalam meyikapi masalah atau faktor tersebut bank akan meningkatkan mutu pelayanan dan pemasaran.</p>	<p>bahwa dalam perbankan tersebut mempunyai dua kendala yakni dari faktor Internal dan eksternal yang meliputi kurangnya strategi pemasaran serta lemahnya persepsi nasabah kepada perbankan tersebut. Dari kedua kendala tersebut perbankan akan meningkatkan strategi yang berlaku sehingga dapat meningkatkan volume pertumbuhan di perbankan sendiri.</p>
---	---	--	---	---

	<p>bahwa bank masih dalam masa pertumbuhan.</p> <p>Solusi: Dari kedua penyebab faktor tersebut bank muamalat akan melakukan target pasar yang mana dengan cara mengiklankan ke media sosial seperti web dll.</p>	<p>lainnya, sedangkan pada faktor eksternal sendiri itu tergantung pada manusia itu sendiri, serta perbankan juga mengenalkan fitur-fitur yang digunakan oleh nasabah seperti M-Banking.</p>		
<p>Kesesuaian dengan Fatwa DSN-MUI pada produk pendanaan</p>	<p>Sudah sesuai dengan fatwa DSN-MUI. Pada produk yang diperjual belikan tidak begitu langsung dijual, akan tetapi juga mematuhi aturan yang berlaku.</p>	<p>Menurut beliau menjelaskan bahwa Bank Muamalat tersebut sudah mematuhi aturan yang berlaku, dengan kesesuaian Fatwa DSN-MUI terutama pada penggunaan produk dan akad <i>wadi'ah</i>.</p>	<p>Berdasarkan hasil wawancara tersebut menjelaskan bahwa penerapan akad <i>wadi'ah</i> sudah sesuai dengan fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000. Dengan adanya fatwa DSN-MUI ini tentang produk pendanaan telah dibenarkan secara syariah.</p>	<p>Dapat disimpulkan bahwa dalam kesesuaian dengan Fatwa DSN-MUI bank Muamalat sudah sesuai dengan dasar hukum yang berlaku tentang pelaksanaan prinsip syariah yang mana produk yang akan dijual tidak terlepas dari sebuah pengawasan.</p>