BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, memualai perjalanan bisnis sebagai Bank Syaraiah pertama di Indonesia pada tanggal 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 medapatkan dukungan dari Pemerintah Indonesia. Resmi beroprasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan membuat produk keuangan syariah seperti asuransi syariah (asuransi takaful), Dana Pensiun lembaga Keuangan (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Iajarah Indonesia Finance) produk tersebut merupakan terobosan yang dilakukan di Indonesia. selain itu juga ada produk Shar-e yang dikeluarkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa ang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan pengahrgaan dari Museum Rekor Indonesai (MURI) sebagai kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-Channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management.

Pada tanggal 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listng di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industry perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabang di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin unuk 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, Bank Muamalat telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kanor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jarinan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia ELektronic Paymen (MEPS).

Menginjak usianya yang ke 20 pda tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebanding 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 bank secara nasional maupun internasional.

Hingga saat ini, bank beroperasi sersama 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 Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

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 akan terus melaju mewujudkan visi menjadi " *The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in inonesia with Strong Regional Presence".*

2. Logo dan Profil Bank Muamalat Indonesia Tbk

a. Logo Bank Muamalat Indonesia

b. Profil Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Nama	Bank Muamalat Indonesia Tbk
Alamat	Jl. Prof Dr. Satrio, Kav. 18 Kuningan Timur Setiabudi, Jakarta Selatan 12940
Telepon	(021) 80666000
Faxsimile	(021) 80666001
E – mail	Info@bankmuamalat.co.id
Fb	Bank Muamalat

Instagram	@bankmuamalat
Awal Berdiri	1 November 1991
Awal Beroperasi	1 Mei 1992
Pendiri	• MUI (Majelis Ulama Indonesia) • ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Insonesia)
Produk	• Tabungan iB Muamalat • Asuransi Syariah (Asuransi Takaful) • Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) • Multifinance Syariah (Al – Ijarah Indonesia Finance) • Shar – e (2004) • Shar – e Gold Debit Visa (2011) • E – Channel (Internet Banking, Mobile Banking, ATM, dan Cash Management) • Dll
Kantor Layanan	325 kantor layanan dan 1 kantor cabang di Malaysia
Jaringan Layanan	• 710 Unit ATM Muamalat • 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM prima • 11.000 lebih jaringan ATM di Malaysia

a n a n	melalui Malaysia Electronic Payment Syariah (MEPS)
Modal awal	Rp. 106.126.382.000

Sumber : www.bankmuamalat.co.id

Tabel 4.1 Profil Bank Muamalat Indonesia Tbk

1. **Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk**

nk Muamalat Indoneisa Tbk	Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk
"Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengn eksistensi yang akui di tingkat regional " .	lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan poenekanan pada semangat kewirasahaan berdasarkan prinsip kehati – hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovasi, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan".

Sumber : www.bankmuamlat.co.id

Tabel 4.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia Tbk

2. **Produk dan Jasa Bank Muamalat Indonesia**

a. Produk – produk yang dimiliki oleh Bank Muamalat

Adapun produk – produk Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah sebagai berikut :

1) Penghimpun Dana (Funding)

(a) Tabungan

(1) Tabungan Muamalat iB

Dalam tabungan Muamalat iB ini nantinya nasabah akan dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit dengan kebutuhan transaksi nasabah. Kartu leguler, untuk keleluasaan transaksi ATM didalam negeri dan dimalaysia melalui jaringan ATM Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MEPS (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja prima debit.

Kartu gold, untuk keleluasaan transaksi diseluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM prima, ATM Bersama, MEPS dan plus/visa serta pembayaran belanja dijaringan visa. Kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan *electronic banking* Bank Muamalat (ATM, *Internet Banking*, *Mobile Banking*, dan *Phone Banking*).

Nasabah juga dapat menikmati program Muamalat rezeki yang menawarkan berbagai keuntungan sepanjang tahun seperti mendapatkan hadiah, subsidi transaksi electronic banking dan subsidi belanja dengan kartu debit Bank Muamalat.

(2)Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam *denomination 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. Tabungan ini untuk perorangan usia 18 tahun ke atas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

(3)Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah

Sebagai Bank Umum Syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementrian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya penyelenggaraan Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Maumalat dalam mengantarkan nasabah – nasabahnya untuk bisa berangkat haji dan umrah tentu tak perlu diragukan lagi.

Anda sekeluarga tak perlu membawa uang tunai berlebih. Sebagai pemilik Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah, anda akan memperoleh kartu *Shar – E Glod* yang dapat anda gunakan bertransaksi diseluruh tempat yang menerima kartu visa. Dana

nasabah juga dikelola secara syariah sehingga memberi ketenangan batin dalam menjalankan ibadah haji di tanah suci. Selian itu anda juga dapat memiliki jangka waktu dan jumlah setoran, sesuai paket yang tersedia. Bank online dengan SISKOHAT Kementrian Agama untuk memperoleh kepastian mendapatkan kuota/porsi keberangkatan ibadah haji.

(4)Tabunganku

Tabunganku adalah untuk peorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Dengan beberapa keuntungan seperti berikut:

i. Bebas biaya administrasi
ii. Bebas biaya penarikan tunai counter teller
iii. Bebas biaya penggantian buku tabungan apabila rusak untuk kali pertama
iv. Setoran awal pembukaan rekening Rp. 10.000,00
v. Setoran selanjutnya minimum Rp. 10.000,00
vi. Saldo minimum rekening Rp. 20.000,00
vii. Jumlah minimum penarikan counter teller sebesar Rp. 100.000,00 kecuali pada saat nasabah ingin menutup rekening
viii. Berkesempatan mendapatkan bonus bulanan
ix. Dapat digunakan sebagi rekening sumber dana untuk pembayaran angsuran pembiayaan di Bank Muamalat atau pendebetan rutin lainnya

(5)Tabungan Muamalat Rencana iB

Rencana dan impian masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini. Seperti pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, Uang muka rumah/kendaraan, berkurban saat Idul Adha, persiapan pension/hari tua, serta rencana atau impian lainnya.

(6)Tabungan Muamalat Prima iB

Tabungan Muamalat Prima iB dipersembahkan bagi anda yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. Dilengkapi dengan kartu gold untuk keleluasaan transaksi diseluruh dunia melalui jalur ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, ATM plus/visa dan MEPS serta pembayaran belanja dijaringan visa. Anda juga akan mendapatkan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja melalui layanan electronic banking Bank Muamalat (ATM, Internet Banking dan Phone Banking), serta dapat menikmati waad nisbah yang baik.

(7)Tabungan iB Muamalat Sahabat

Tabungan ini merupakan tabungan biasa dan juga disertai dengan kartu ATM sesuai yang di ingin dibutuhkan.

(8)Tabungan iB Muamalat Simpel

Tabungan Simpanan Pelajar (Simpel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana sertya

fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

(b)Giro

(1)Giro Muamalat *Attijary Corporate* iB

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan maupun non perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management. Simpanan awal sebesar Rp. 500.000,-

(2)Giro Muamalat Ultima iB

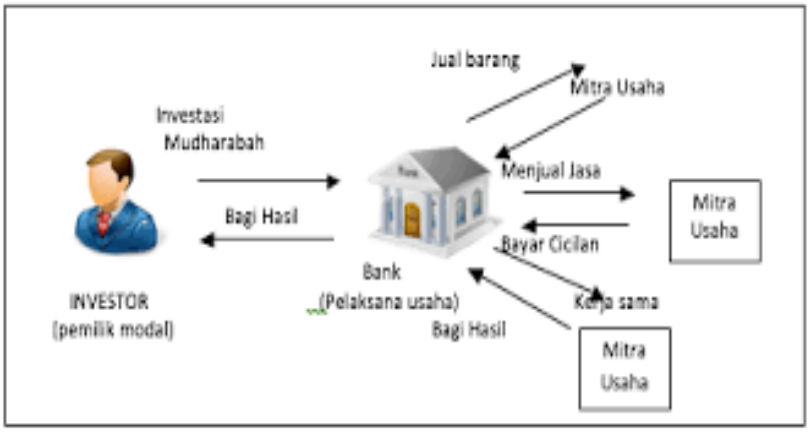
Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah peorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

(c) Deposito

(1)Deposito Mudharabah iB

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

nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil).



Gambar 4.1 : Transaksi Deposito Mudharabah iB

(2)Deposito Full Invest

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah (bagi hasil).

(d)DPLK Muamalat

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat merupakan lembaga yang menyelenggarakan program pension, yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang

pembayarannya dilakukan secara berkala. DPLK Muamalat dapat diikuti oleh mereka yang berusia 18 tahun atau sudah menikah dan pilihan usia pension 45-65 tahun dengan iuran sangat terjangkau yaitu minimal Rp. 50.000,00 perbulan.

Peserta juga dapat mengikuti program wasiat umat, dimana selama masa kepeertaan akan dilindungi asuransi jiwa sesuai ketentuan yang berlaku. Dengan asuransi ini, keluarga peserta akan memperoleh dana pension sebesar yang diproyeksikan sejak awal jika peserta meninggal dunia sebelum memasuki masa pensiun.

2) Pembiayaan

(a) konsumen

(1) Pembaiyaan Hunian Syariah

pembiayaan Human Syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah (stock/bekas), apartemen, ruko, kios maupun pengalihan take-over KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad mudharabah (jual-beli) atau musyarakah mutanasitah (kerjasama sewa).

(2) Auto Muamalat

auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki kendaran bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan Al-Ijarah Indonesia

Finance (ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah.

(3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

merupakan fasilitas pembiayaan konsumen yang doberikan bagi masyarakat untuk kepemilikan barang atau jasa keperluan nonproduktif. Akad yang digunakan pada Pembiayaan iB Muamlat Multiguna adalah murabahah dan ijarah.

b) Modal Kerja

(1)Pembiayaan 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. Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.

(2)Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB

Pembiayaan jangka pendek BPRS iB adalah produk pembiayaan yang ditukulan kepada Bank Pembiayan Rakyat Syariah (BPRS) yang bersidat sementara (jagka pendek) dan untuk memenuhi modal kerja yang akan disalurkan oleh BPRS ke *end-user* dengan *executing.*

(3)Pembiayaan LKM Syariah

Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM syariah meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaan kepada nasabah atau anggotanya (end-user). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah atau musyarakah.

(4)Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad musyarakah dan skema revolving.

c) Investasi

(1)Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.

(2)Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Human Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan

take-over pembiayaan property dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad murabahah.

b. Jasa Layanan *(Services)*

Bank Muamalat mempunyai beberapa jasa layanan yang dipergunakan untuk mempermudah nasabah untuk mengakses layanan yang ada di Bank Muamalat sehingga nasabah dapat mengakses dimana pun dan kapan pun tanpa harus datang ke Bank. Jasa layanan itu diantaranya adalah :

1) ATM

Layanan ATM 24 jam yang memudahkan nasabah melakukan penarkan dana tunai, transfer antar rekening, pemeriksaan saldo, pembayaran zakat, infak, sedekah (hanya pada ATM Muamalat), dan tagihan telpon. Untuk penarikan tunai, kartu muamalat dapat diakses di 8.888 ATM di seluruh Indonesia, terdiri atas mesin ATM Muamalat, ATM BCA/Prima dan ATM bersama yang bebas biaya penarikan tunai.

2) Salam Muamalat 500016

Merupakan layanan Phone Banking 24 jam dan call center yang memberikan kemudahan bagi nasabah, setiap saat dan di manapun nasabah ada untuk memperoleh informasi mengeni produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening seta mengubah PIN.

3) *Internet Banking*

Interbet Banking Maumalat merupakan layanan transaksi perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan SMS Token yang dapat beroperasi 24 jam 7 hari seminggu dengan mudah, kapan saja dan dimana saja.

4) *Mobile Banking*

Mobile Banking Muamalat merupakan layanan transaksi perbankan elektronik yang dapat diakses melalui aplikasi dan dapat diakses kapan pun dengan mudah dan dimana saja.

5) *Virtual Account* Muamalat

Layanan yang disediakan Bank Muamalat untuk memudahkan pelanggan Mitra pihak Mitra dalam melakukan pembayaran kewajiban atau tagihan kepada pihak mitra melalui Delivery Channel Bank Muamalat dan Channel Bank lain serta membantu Mitra dalam pengelolaan dan pelaporan transaksi pembayaran.

3. Profil Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Nama Lembaga : Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Blitar

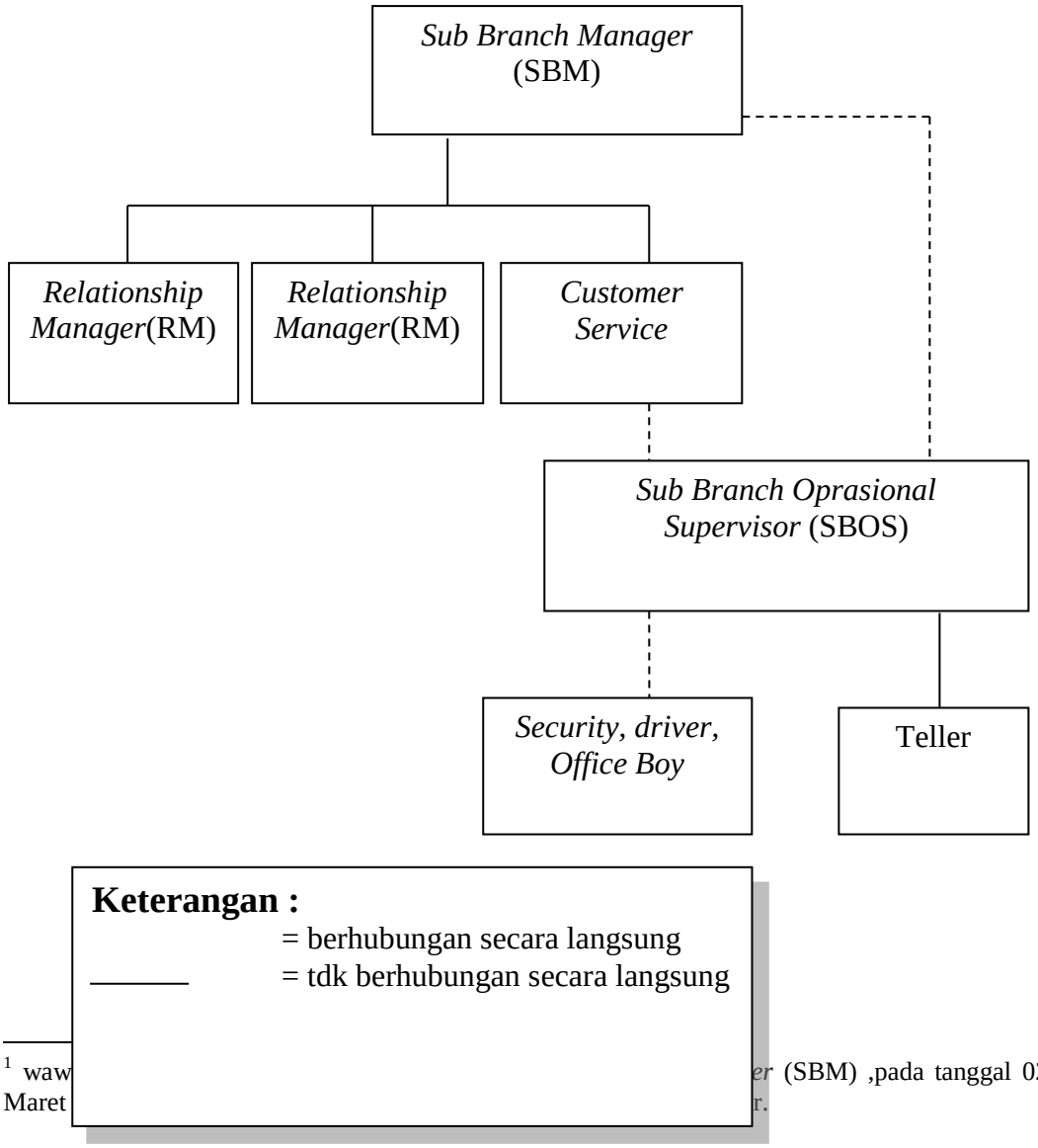
Alamat Lembaga : Jl. Ahmad Yani Ruko MTC Blok H Kota Blitar

Telepon : (0342) 807867

4. Struktur Organisasi dan Nama Pejabat Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Pada umumnya lembaga keuangan mempunyai dtruktur organisasi, karena struktur organisasi adalah unsur yang sangat penting dalam suatu lembaga. Oleh sebeb itu struktur organisasi dapat juga dianggap sebagai salah satu kerangka untuk melaksanakan manajemen dalam suatu lembaga keuangan.

Berikut merupakan struktur organisasi di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Blitar :[1]



[1] waw er (SBM) ,pada tanggal 02 Maret r.

Gambar 4.2 : Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Nama pejabat yang menempati posisi – posisi di atas adalah sebagai berikut:

1. *Sub Brance Manager* (SBM) : Rama Andika
2. *Relationship Manager Funding* : - Mega Nurjayanti
   - Dhian Iswahyudhi
3. *Sub Brance Operanting Supervisor* : M. Nur Cholis
4. *Teller* : Dio Heksa
5. *Customer Service (CS)* : Lisawatul Muawanah
6. *Security* : Hendy Wahyu A.
7. *Office Boy* : Adi Widodo
8. *Driver* : Hafidz

Berdasarkan struktur organisasi tersebut akan diuraikan tugas dan wewenang dari masing – masing devisi, sebagai berikut :

a. Kepala Kantor Cabang Pembantu *Sub Brance Manager* (SBM)

Pimpinan cabang adalah sesorang pimpinan dan pengawas kegiatan yang ada di Bank Muamalat Indonesia sehari – hari sesuai dengan kebijakan umum yang telah disetujui dengan komisaris dalam Rapat

Umum Pemegang Saham (RUPS). Adapun tugas dari kepala cabang adalah sebagai berikut :

1) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan, agar selaras dengan visi, misi dan strategi Bank Muamalat Indonesia KCP blitar
2) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk memastikan tercapainya target Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar yang telah ditetapkan secara tepat waktu
3) Menilai, memutuskan dan melegalisasi kegiatan non operasional Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
4) Mengkoordinasikan seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi, misi dan sasaran kegaitan kerja
5) Menetapkan kebutuhan dan strategi pengembangan SDI Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar untuk memasthikan jumlah dan kualifikasi SDI sesuai dengan strategi Bank.

b. ***Sub Brance Operanting Supervisor***

Sub Brance Operanting Supervisor adalah pejabat manajemen yang ditugaskan untuk membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas – tugas khusus yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan di samping itu fungsi sebagai supervise dan pekerjaan lain sesuai ketentuan. Adapaun tugas dari Sub Brance Operanting Supervisor adalah :

1) Membuat rencana kerja mingguan atau bulanan di bagiannya, untuk memastikan kesesuaiannya dengan rencana kerja Bank Muamalat Indonesia.
2) Mengkoordinasikan dan menetapkan serta mengevaluasi target kerja seluruh pegawai bawahan langsung
3) Melakukan supervise terhadap proses pekerjaan dibawah koordinasinya, untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan rencana atau target kerja dan SOP yang berlaku
4) Membuat dan mengkaji pelaksanaan rencana kerja bagiannya untuk memastikan tersedianya data yang akurat dan mutakir sebagai bawahan evaluasi dan pengambilan kepuasan atasan.

c. ***Relationship Manager Funding***

Relationship Manager Funding adalah orang yang bertugas dalam melakukan pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada di kantor cabang, seperti tabungan ummat, tabungan rencana, tabungan prima, deposito, giro wadiah, dll. Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpun dana beroperasi, maka haruslah membuat rencana atau target yang ingin dicapai. Adapun tugas dari seorang Relationship Manager Funding adalah sebagai berikut :

1) Mendatangi nasabah ke rumah untuk menjelaskan lebih jauh mengenal produk yang ada di bank
2) Menjaga nasabah lama agar tetap loyal kepada Bank Muamalat Indonesia dan mencari nasabah baru

3) Mencari nasabah baru dan melakukan penghimpunan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabungan wadiah, tabungan mudharabah, shar-e debit, deposito, dan giro wadi'ah.

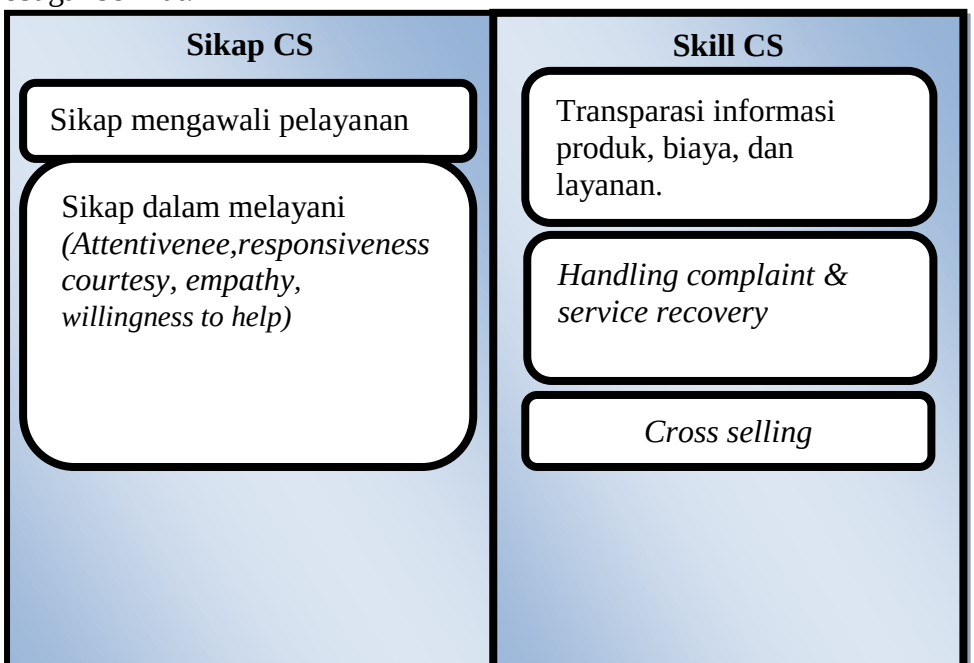
d. Customer service

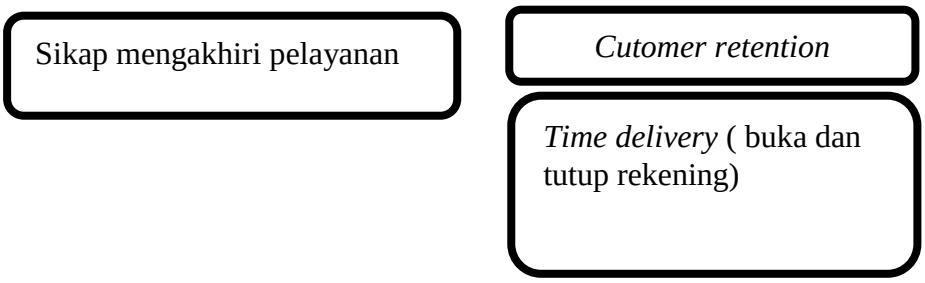
Customer Service mempunyai tugas untuk melakukan pelayanan kepada nasabah yang datang secara langsung maupun yang melalui call canter, adapun tugas dari *customer service* adalah sebagai berikut :

1) Memberikan penjelasan kepada calon nasabah maupun nasabah mengenai produk - produk Bank Muamalat Indonesia yang disertai dengan syarat – syaratnya maupun tata cara prosedurnya.
2) Melayani pembukaan rekening, giro, dan tabungan sesuai dengan permohonan nasabah.
3) Melayani permintaan buku cek / Bilyet giro.
4) Melayani permintaan nasabah untuk melakukan pemblokiran (stop *payment*), baik rekening giro maupun tabungan.
5) Melayani penutupan rekening giro, baik atas permintaan investor sendiri, karena ketentuan bank (yang disepakati investor), maupun karena peraturan Bank Indonesia.
6) Melayani permohonan penerbitan dan pencairan deposito berjangka dari investor.

7) Melayani investor yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekeningnya.
8) Melayani investor dalam hal permintaan ”*standing order*” atau instruksi pembayaran berjangka lainnya.
9) Melayani nasabah atas laporan tabungan atau bilyet deposito yang hilang.
10) Melayani nasabah dalam hal ada permintaan *Advice*/tembusan rekening giro.
11) Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa - jasa bank seperti *auto save*, surat referensi bank dan sebagainya.
12) Menjaga kerahasiaan *password*/sandi yang menjadi wewenangnya.
13) Menyelenggarakan administrasi kartu - kartu yang diperlukan untuk pelayanan kepada nasabah/*investor*.
14) Input data *Costumer Facility*.
15) Melaksanakan tugas – tugas lainnya yang di tunjuk oleh atasan.

Sedangkan untuk standar layanan nasabah yang ada di Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar Customer Service perlu melakukan hal–hal sebagai berikut:





Gambar 4.3 : Standar Layanan Customer Service di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Keterangan :

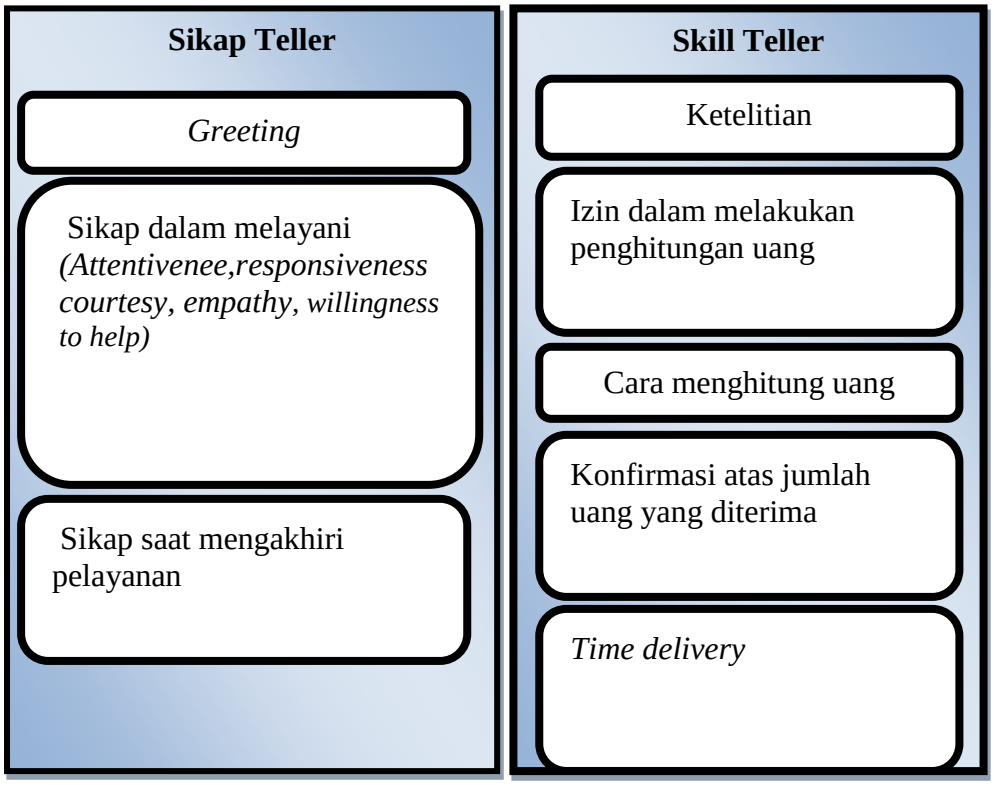
1) Sikap *Customer service* yang pertama adalah dengan mengawali pelayanan yaitu dimana customer service menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam.
2) Sikap selama melayani yaitu *customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati, dab selau bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, skill *customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk, jasa dan biaya kepada nasabah, *cross selling handling complaint dan time delivery*.
3) Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan mengucapkan mohon maaf dan terima kasih.

e. Teller

Teller mempunyai untuk melayani nasabah yang melakukan transaksi secara tunai. Adapun tugas dari seorang Teller adalah sebagai berikut :

1) Melakukan setoran / tarikan baik tunai maupun non tunai sesuai limitnya.
2) Melaksanakan pengawasan brangkas.
3) Pelaksanaan mutasi uang tunai antar teller kantor kas
4) Berkewajiban untuk membuat laporan kas harian

Sedangkan untuk standar layanan nasabah yang ada di Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar Teller perlu melakukan hal–hal sebagai berikut:



Gambar 4.4 : Standar Layanan Teller di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Keterangan :

1) *Greeting* yaitu *teller* menyambut nasabah dengan mengucapkan salam dan tersenyum
2) Sikap selama melayani yaitu *teller* dalam melayani nasabah harus dengan penuh perhatian, sopan, empati, dan selalu ingin membantu nasabah. Sedangkan *skill teller* dalam melayani adalah tentu ketekitian dalam transaksi, meminta izin dalam menghitung uang nasabah, mengkonfirmasi kepada nasabah atas jumlah uang yang diberikan dan *time delivery*.
3) Sikap mengakhiri pelayanan dengan memohon maaf dan terima kasih.

f. *Security*/keamanan

1) Menjaga keamanan kantor dan lingkungan kantor.
2) Membantu pelayanan nasabah di bangking hall.

g. Driver

1) Mengantar dan menjemput pegawai dalam melaksanakan tugasnya keluar kantor.
2) Perawatan kendaraan kantor.

h. Office Boy

1) Bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan kantor.

2) Perawatan gudang.

5. Produk – Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Secara garis besar produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia sudah di paparkan di atas, sedangkan produk yang diterapkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar diantaranya adalah :

a) Produk Penghimpun Dana (Funding) terdiri dari :

1) Tabungan iB Muamalat Prima
2) Tabungan iB Muamalat Rencana
3) Deposito iB Mudharabah
4) Giro
5) Tabungan DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)
6) Tabungan iB Haji dan Umroh
7) Tabunganku

b) Jasa Layanan

1) ATM
2) Mobile Banking
3) Internet Banking

6. **Pelayanan Bank Maumalat Indonesia**

Kontribusi *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yaitu dimana seorang *customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Ofiice* yang mempunyai fungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara antara pihak bank dengan nasabah

yang menginginkan untuk mendapatkan pelayanan jasa – jasa atau produk bank yang tersedia. [2]

Customer service dalam Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar seringkali dianggap sebagai garda depan suatu bank karena mempunyai fungsi dan tugas utama dari seorang *customer service* itu sendiri yaitu sebagai garda depan yang nantinya dapat menjembatani berbagai kepentingan nasabah yang merasa kesulitan atas transaksi yang dilakukan selain itu *customer service* juga mempuyai posisi sebagai unit kerja pertama yang harus didtangi dan dihubungi oleh calon nasabah pada saat nasabah memutuskan untuk menjalin hubungan yang baik dengan pihak bank.

Sesuai dengan fungsi dan tugas utamanya, *customer service* diharapkan untuk dapat mengimplementasikan pola layanan "*One step service"* yang mempunyai arti bahwa nasabah atau calon nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saat nasabah ingin mendapatkan sebuah informasi dari pihak bank mengenai produk dan layanan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Adapun fungsi dari *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar antara lain adalah :

a) Melayani nasabah dalam memberikan informasi mengenai produk – produk, jasa bank sekaligus persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dari setiap produk yang ada di bank.

[2] Wawancara dengan Ibu Lisa selaku *Customer Service*, pada tanggal 02 Maret 2020, Pukul 11:35, di kantor Bank Muamalat Indoneisa KCP Blitar. .

b) Menawarkan produk – produk yang dimiliki oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar
c) Melaksanakan tahap awal administrasi saat nasbaha melakukan pembukaan rekening
d) Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian – bagian yang terkait.

Selanjutnya bagian *customer service* akan menjelaskan ataupun mengerjakan kebutuhan nasabah tersebut dengan menghubungi bagian yang terkait. Hal ini dapat mningkatkan kepuasan nasabah karena akan merasakan bahwa kepentingannya dapat dilakukan atau dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab oleh *customer servi*ce dan tidak terlalu banyak berhubungan dengan orang hanya untuk memenuhi kebutuhannya.

Dalam menangani nasabah atau calon nasabah *customer service* harus menguasai pengetahuan mengenai produk – produk yang ada di bank secara keseluruhan. Oleh karena itu customer service mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit – unit lain yang hanya memahani di bidangnya.

Adapun tugas dari seorang *customer service* pada Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar diantaranya :

a. Memberikan berbagai macam informasi

Semua macam informasi yang berkaitan dengan semua produk ataupun permasalahan yang dihadapi oleh nasabah *customer service* harus mampu menguasai karena seorang *customer service* dituntut untuk dapat memberikan informasi yang benar, efisien dan tepat kepada

nasabah dan calon nasabah serta dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Dalam pemberian informasi seorang *customer service* dapat melakukan dengan dua cara yaitu :

1) Informasi Langsung

Dimana seorang *customer service* memberikan informasi secara langsung saat nasabah atau calon nasabah datang ke Bank dan berhadapan langung degan *customer service.*

2) Informasi Tidak Langsung

Dimana seorang *customer service* memberikan informasi kepada nasabah melalui telepon dan jika permasalahan yang dihadapi belum bisa diselesaikan maka nasabah harus datang ke bagian *customer service.*

b. Memberikan Pelayanan Jasa

Bank merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa, jasa itu sendiri tidak nyata bentuknya tapi bisa dirasakan hasilnya oleh setiap individu. Oleh karena itu seorang *customer service* harus bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah atau calon nasabahnya. Adapun pelayanan yang dapat diberikan oleh unit *customer service* antara lain yaitu :

1) Melayani dengan baik dan ramah serta dapat memenuhi harapan nasabah, sehingga nasabah nanti menjadi loyal kepada Bank.

2) Menawarkan produk yang dimiliki oleh pihak bank sehingga nantinya nasabah akan mempunyai keinginan untuk memiliki salah satu produk.

7. Temuan Hasil Penelitian

Dari temuan hasil penelitian bahwa upaya yang dilakukan pihak bank muamalat Indonesia dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah adalah dengan melakukan pengujian kemampuan setiap karyawannya dengan dilakukan besik nolit setiap 3 bulan sekali yang gunanya untuk mengukur tingkat kemampuan seorang kayawannya di setiap bagian. Dengan diadakannya besik nolit maka pihak perbankan dapat mengetahui bagaimana tingkat kemampuan yang dimiliki oleh karyawannya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah terutama pada *customer service* karena seorang *customer service* sangat berperan penting saat memberikan pelayanan kepada nasabah terutama saat *customer service* dalam menyelesaikan masalah transaksi nasabah.

Dalam melakukan penanganan masalah atas transaksi nasabah seorang customer service mendapati sebuah kendala dan kendala yang dihadapi itu berasal dari internal dan eksternal perbankan. Kendala internal yang dihadapi oleh *customer servic*e berasal dari sistem yang dimiliki oleh pihak perbankan yang mana jika ada permasalahan nasabah yang harus menggunakan sistem maka pihak *customer service* akan memberikan jangka waktu kurang lebih 5 hari kerja. Sedangkan kendala eksternal yang dihadapi

oleh *customer service* berasal dari nasabah itu sendiri karena nasabah kurang memahami bagaimana sistem yang ada di perbankan syariah dan bagaimana tahapan yang harus dilalui.

Pemberian solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah berbeda – beda karena setiap permasalahan cara penanganan atau pemberian solusi dengan cara yang berbeda. Sehingga *customer service* harus pandai dalam menggali informasi dari nasabah supaya tidak salah dalam melakukan penyelesaian masalah.

Dalam memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah seorang *customer service* mempunyai tahapan yang harus dilakukan untuk menyelesaikan masalah nasabah. Tahapan awal yang harus dilakukan *customer service* adalah dengan melakukan idenifikasi masalah sehingga *customer service* dapat mengambil keputusan setelah mengetahui apa permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dan selanjutnya customer service dapat menyelesaikan permasalahan dengan segera.