

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

### **A. Profil dan Deskripsi Objek Penelitian**

#### **1. Sejarah Berdirinya Perusahaan Bank Muamalat Indonesia, Tbk**

Sejarah berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri tidak terlepas dari sejarah didirikannya Bank Muamalat Indonesia, Tbk pusat yang lokasinya berada di Jakarta Pusat, maka peneliti akan mencoba menguraikan keduanya:

##### **a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia, Tbk**

Bank Muamalat Indonesia merupakan pelopor bagi bank syariah di Indonesia yang memulai bisnisnya pada 1 November 1991 M atau sekitar 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. Bank Muamalat pertama kali digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), dan pengusaha muslim yang kemudian mendapatkan dukungan dari pemerintah. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau sekitar 27 *Syawal* 1412 H. Bank Muamalat Indonesia selalu melakukan Inovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan dengan prinsip syariah seperti asuransi syariah (*Asuransi Takaful*), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (*Al Ijarah Indonesia Finance*) yang semuanya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank

syariah *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan insan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor 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*. Semua produk –produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia yang menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.<sup>93</sup>

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

---

<sup>93</sup> Profil Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 23 Februari 2020.

mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di 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 usianya yang 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 *Baitulmaal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan 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 Indonesia with Strong Regional Presence”*.<sup>94</sup>

b. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri mulai berdiri pada tanggal 15 Maret 2004 yang lokasinya berada tepat di Jalan Sultan Hasanuddin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur, telp. (0354) 671801 hunting (0354) 671800. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan (Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri). Dan Kabupaten Kediri sangat berpotensi untuk didirikannya bank syariah pertama kali dari 4 kabupaten tersebut. Hal ini menjadi pertimbangan karena mayoritas penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk di tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, dan mayoritas penduduknya beragama Islam danada juga agama lainnya seperti kristen, hindu, budha, dan aliran kepercayaan lainnya. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri yang cukup strategis dan mudah dijangkau oleh transortasi umum.

**2. Visi, Misi, dan MottoBank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri**

“Berikut ini adalah visi dan misi BMI Kediri”:

---

<sup>94</sup> Profil Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 23 Februari 2020.

## a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

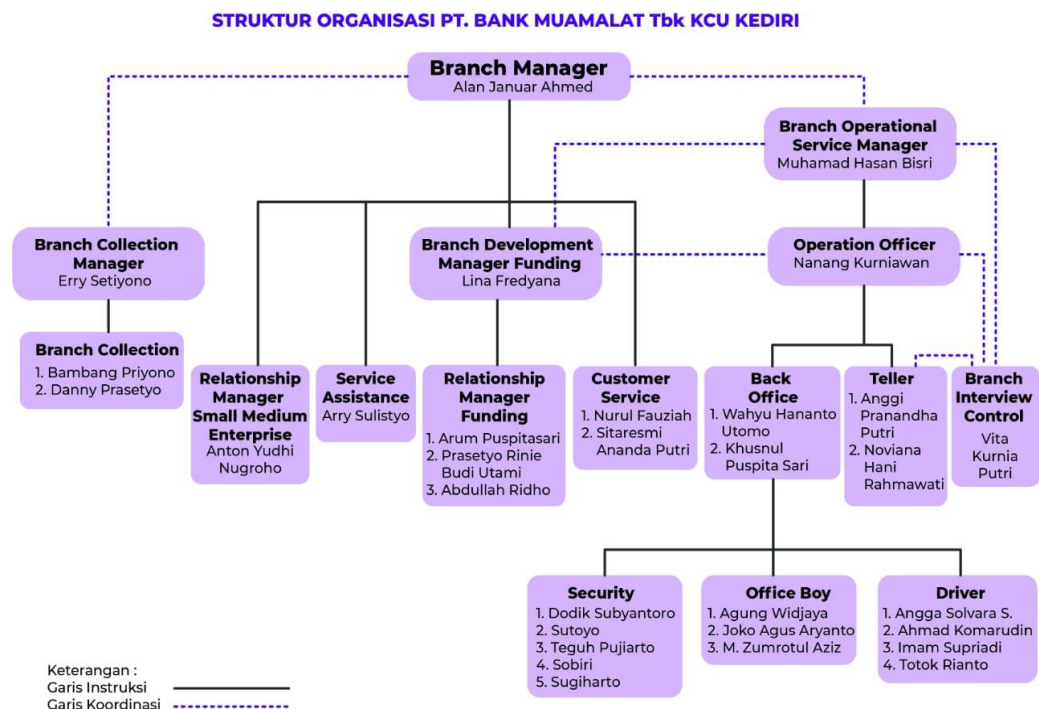
## b. Misi

- 1) Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian
- 2) Keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.<sup>95</sup>

## c. Motto: “Pertama Murni Syariah”

### 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri

**Gambar 4.1**  
Struktur Organisasi PT Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



Sumber: Data Intern PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

<sup>95</sup><https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misidiakses> pada hari selasa 25 februari 2020

Berikut ini adalah tugas dan wewenang dari setiap bagian tersebut:

a. *Branch Manager*

*Branch manager* merupakan pimpinan dari kantor cabang yang bertanggung jawab dari setiap pencapaian dan kinerja dengan adanya perencanaan, monitoring, dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan pusat. Tugas dan wewenang dari *Branch manager* adalah:

- 1) Memimpin setiap kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan selalu bertanggung jawab kepada direktur utama atas setiap operasional yang ada di cabang.
- 3) Selalu memonitor setiap kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja karyawan.
- 4) Memberikan solusi dari setiap permasalahan dan memberikan penilaian setiap kinerja karyawan.

b. *Branch Operational Manager*

Posisi jabatan yang tanggung jawabnya adalah mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi *administrative* di cabang dan koordinasinya dengan *Branch Manager*.

Tugas dan wewenang *Branch Operational Manager* adalah:

- 1) Memastikan performa kinerja *Operational Head* yaitu: proses persetujuan pembiayaan sampai pada tahap pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, dealer, dan lain-lain) bisa berjalan sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses *administrasi operation*.
- 2) Memastikan pengawasan pada pemeliharaan aset perusahaan supaya bisa terlaksana untuk mendukung *profit* cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi *improvement* yang sifatnya strategis pada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi sales, *support*, *AR*, *human resources* dan infrastruktur.
- 4) Memastikan koordinasinya dengan *branch marketing manager* dalam bersinergi untuk mencapai target perform kantor cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitor dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi *support* terhadap tugas-tugas *branch manager*.
- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang sudah dijalankan dengan konsisten.
- 8) Memonitor penerimaan angsuran dan setor ke bank yang sudah dilakukan setiap harinya.

- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lain-lain.

c. *Branch Development Manager*

Tugas dan wewenang dari *Branch Development Manager* ialah:

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target sales dalam mencapai target penjualan secara maksimal.
- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran *customer*.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.
- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di tempat yang sama.
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.

d. *Relationship Manager Funding (RM Funding)*

Posisi dalam jabatan ini memiliki tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, dan memperdalam hubungan dengan nasabah.



Tugas dan wewenang dari *Relationship Manager Funding*

ialah:

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

e. *Relationship Manager Lending (RM Lending)*

Tugas dan wewenang *Relationship Manager Lending* ialah:

- 1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat dan mencari calon nasabah yang berpotensi untuk diberikan pembiayaan.
- 2) Memonitor setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara intensif.
- 3) Mengecek dana serta mensurvey calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- 4) Membuat dan memelihara setiap dokumen yang berhubungan dengan pembiayaan.
- 5) Menandatangani dan mengesahkan setiap pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.
- 6) Melakukan penagihan kepada debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta jalan keluar dari masalahnya.

f. *Teller*

*Teller* merupakan petugas dari pihak bank yang fungsinya sebagai servis kepada nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan.

Tugas-tugas dari *Teller* adalah:

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

g. *Customer Servise*

Posisi ini bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan pada nasabah, memberikan informasi dan selalu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah tentang produk yang dihadapi.

Tugas-tugas dari *Customer Servise* ialah:

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat.
- 2) Melayani setiap nasabah yang ingin bertemu dengan staf atau karyawan Bank Muamalat.
- 3) Memberikan rekening tabungan atau deposito kepada nasabah baru yang sesuai dengan urutannya.

- 4) Menerima, memeriksa, dan meregistrasi berkas permohonan pembiayaan yang akan diajukan oleh nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya pada bagian *marketing*.
- 5) Menerima dan melayani setiap *complain* dari nasabah yang mengalami masalah.

h. *Branch Collector*

Posisi jabatan yang bertugas untuk melakukan penagihan piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *financial* dengan cara-cara yang disesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

i. *Back Office*

Posisi jabatan ini berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*.

Tugas dari *Back Office* adalah mengurus setiap dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank, seperti giro atau cek.

j. Bagian Keamanan dan Urusan rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

*Non Bank Staff* biasanya bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan setiap urusan rumah tangga.

Bagian dan tugas pokok dari *non bank staff* ialah:

- 1) *Office Boy* tugasnya adalah memelihara kekayaan kantor dan membantu dalam kegiatan kru lain serta membersihkan kantor.
- 2) *Security* tugasnya adalah menjaga dan selalu siap siaga dalam situasi apapun dikantor, memantau keluar masuknya nasabah kekantor, menfull (mengeluarkan dan memasukan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 3) *Driver* bertugas apabila ada kegiatan yang membutuhkan transportasi dan memelihara semua kendaraan kantor.

#### **4. Produk-produk di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri**

Ada dua jenis produk dan layanan yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri yaitu *customer and retail* dan *banking* serta *corporait banking*.<sup>96</sup>

##### **a. Customer and Retail Banking**

###### 1) Tabungan

Ada beberapa jenis dari produk tabungan di Bank Muamalat KCU Kediri diantaranya:

###### a) Tabungan IB Muamalat Haji

Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama di Indonesia, dan dari tahun 1992 selalu mendapatkan

---

<sup>96</sup> Produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia dalam <http://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada tanggal 29 Mei 2020

kepercayaan dari Kementerian Agama (KEMENAG) untuk menjadi salah satu dari Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH). Oleh karena itu Bank Muamalat sangat profesional dalam mengantarkan nasabahnya untuk bisa berangkat haji.

b) Tabungan IB Muamalat

Tabungan IB Muamalat merupakan tabungan yang nyaman digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *shar-e* debit yang ada logo visa plus dan banyak manfaat seperti adanya berbagai macam subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Dengan produk Tabungan IB Muamalat melalui *mobile banking* dan *internet banking* maka nasabah bisa menikmati berbagai layanan seperti: *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS.

c) Tabungan IB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam dominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Produk ini ditujukan untuk badan usaha yang sudah

memiliki legalitas dan perorangan dengan minimal usia 18 tahun.

d) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan syarat yang cukup mudah.

2) Giro

a) Giro IB Muamalat *At-Tijary*

Produk ini berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi, produk ini merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

b) Giro IB Muamalat Ultima

Produk ini berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan saat bertransaksi, produk ini merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

3) Deposito

Deposito pada *consumer and retail banking* yaitu terdapat deposito *murabahah* IB Muamalat. Deposito ini merupakan deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan

USDollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

4) Kartu *Shar-e* Debit

a) Kartu *Shar-e* Debit Gold

Kartu ini merupakan kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM BMI dan ATM bersama, untuk diluar negeri bisa digunakan untuk tarik tunai, cek saldo di ATM yang berlogo plus dan transaksi di toko/*marchent* baik didalam maupun luar negeri yang berlogo VISA.

b) Kartu *Shar-e* Debit Reguler

Kartu ini merupakan kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM BMI dan ATM bersama, untuk diluar negeri bisa digunakan untuk tarik tunai, cek saldo di ATM yang berlogo plus dan transaksi di toko/*marchent* baik didalam maupun luar negeri yang berlogo Prima.

c) Kartu *Shar-e* Debit Arsenal

Kartu ini merupakan kartu debit yang ditujukan untuk penggemar klub Arsenal FC. Para nasabah berkempatan untuk memenangkan *merchandise* atau menonton langsung klub Arsenal FC. untuk bertransaksi di ATM BMI dan ATM bersama, untuk diluar negeri bisa

digunakan untuk tarik tunai, cek saldo di ATM yang berlogo VISA/Plus. Dan juga bisa untuk transaksi di toko/*marchent* baik didalam maupun luar negeri yang berlogo VISA.

- d) Limit Transaksi Harian Kartu *Shar-e*.<sup>97</sup>

**Tabel 4.1**  
**Limit Transaksi Harian Kartu *Share-edi* ATM**

No.	Aktivitas Transaksi	Limit <i>Share-e Gold</i>	Limit <i>Share-e Reguler</i>
1.	<b>Tarik Tunai</b>	Limit Gabungan Rp 10.000.000	Limit Gabungan Rp 10.000.000
	ATM Bersama		
	ATM Prima		
	ATM MEPS		
	ATM VISA		N/A
2.	<b>Transfer</b>		
	Antar Bank	Rp 50.000.000	Rp 50.000.000
	Muamalat		
	Antar Bank Lain	Rp 25.000.000	Rp 25.000.000
3.	<b>Pembelian</b>		
	Pulsa Isi Ulang	Rp 1.000.000	Rp 1.000.000
	<i>Bill Payment</i>	Sesuai Saldo	Sesuai Saldo
4.	<b>Pembayaran</b>	Sesuai Saldo	

**Tabel 4.2**  
**Limit Transaksi Harian Kartu *Share-edi Merchant***

Aktivitas Transaksi	Limit <i>Share-e Gold</i> VISA	Limit <i>Share-e Reguler</i>
<b>Belanja</b>		
Prima	N/A	Rp 10.000.000
VISA	Rp 50.000.000	N/A

Sumber : web site resmi Bank Muamalat Indonesia<sup>98</sup>

- 5) Pembiayaan
- a) KPR IB Muamalat

<sup>97</sup>www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 29 Mei 2020

<sup>98</sup>www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 29 Mei 2020



Produk ini bertujuan untuk membantu nasabah untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen, dan lain-lain termasuk renovasi dan pembangunan serta penagihan (*take over*) KPR dari bank lain. Ada dua akad yang bisa digunakan yaitu *murabahah* dan *musyarakah mutanaqishah* (kerja sama sewa).

b) Pembiayaan IB Muamalat Pensiun

Produk ini adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan di masa tua dengan beberapa keuntungan dan memenuhi prinsip syariah. Fasilitas pembiayaan ini antara lain: kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan dan pernikahan anak, serta umrah. Ada dua akad yang bisa digunakan yaitu *murabahah* dan *ijarah multijasa*.

c) Pembiayaan IB Muamalat Multiguna

Produk ini akan membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dan perlengkapan rumah. Ada dua akad yang bisa digunakan yaitu *murabahah* dan *ijarah multijasa*.

**b. Corporate Banking**

## 1. Pembiayaan

a) IB Muamalat *Asset Refinance* Syariah

Pembiayaan ini 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 aset atas proyek usaha yang sedang berjalan atau yang memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

## b) Pembiayaan IB Muamalat Modal Usaha

Pembiayaan ini adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal usaha nasabah sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha akan terjamin. Pembiayaan ini ditujukan kepada perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

## c) Pembiayaan IB Muamalat Investasi

Pembiayaan ini adalah produk pembiayaan yang akan membantu memenuhi kebutuhan investasi usaha nasabah dan akan mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun.

d) Pembiayaan IB Muamalat Hunian Syariah

Pembiayaan ini adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha nasabah untuk membeli, membangun, atau merenovasi properti maupun *take over* pembiayaan dari bank lain untuk kebutuhan bisnis nasabah.

2. Tabungan

a) *Corporate Debit Card*

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, telpon, ponsel melalui ATM Muamalat.

b) Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate IB*

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

3. Giro

a) Giro IB Muamalat *Ultima Corporate*

Produk ini berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertansaksi. Sarana pemenuhan kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

b) Giro IB Muamalat *At-tijary Corporate*

Produk ini berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertansaksi. Sarana pemenuhan kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *cash management*.

4. Deposito IB Muamalat *Mudharabah*

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

**5. Sistem Pelayanan Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri**

Standar dan pelayanan yang digunakan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri yang harus dilakukan oleh pegawainya antara lain:

- a. *Perfect*, maksudnya penampilan yang sempurna, berpakaian secara syariah rapi sopan, dan menarik.

- b. *Fast*, cepat dalam melayani, cepat dalam memahami dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah atau calon nasabah.
- c. *Kind*, dalam melayani nasabah harus bersikap sebaik mungkin dan seramah mungkin. Nasabah harus dianggap sebagai saudara.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk dalam sistem pelayanannya mempunyai ciri atau karakteristik tersendiri yang membedakannya dengan sistem pelayanan dari bank lain. Karakteristik tersebut adalah SALAM (Senyum Amanah Luwes Antusias Melayani).

- a. Senyum, harus tersenyum ketika melayani nasabah, dari nasabah tiba sampai nasabah menyelesaikan urusannya. Sehingga nasabah akan merasa senang ketika meninggalkan bank.
- b. Amanah, harus menjaga dan menjalankan amanah yang diberikan oleh nasabah dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati.
- c. Luwes, dalam melayani haruslah bisa membuat nasabah merasa nyaman dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah.
- d. Antusias, mempunyai semangat kerja yang tinggi, tidak malas dan bersungguh-sungguh dalam melayani nasabah.

- e. Melayani, dalam membantu nasabah harus cepat, tepat, cermat dan teliti sehingga nasabah akan merasa puas dan otomatis jika nasabah puas maka akan tercipta loyalitas di dalam diri nasabah tersebut kepada bank.

#### **6. Sistem promosi Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri**

Dalam melakukan pemasaran khususnya promosi ke masyarakat, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang berkewajiban untuk melakukan pemasaran adalah seluruh pihak sumber daya manusianya, bukan hanya bagian *marketing* saja. Sehingga semua sumber daya manusianya, harus mengetahui dengan detail mengenai cara pemasaran apa saja yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri melakukan promosi seperti:

- a. Menyebarkan brosur, selebaran dan spanduk. Di dalam brosur PT Bank Muamalat Indonesia Tbk berisi tentang sejumlah kata, gambar atau foto dalam tata warna yang dapat memberi informasi dan menghibur masyarakat agar lebih mengenal PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
- b. Memasang iklan di koran lokal setempat, *on air* diradio. Dengan melakukan *on air* diradio, memudahkan masyarakat

yang tinggal di pedesaan untuk lebih mengenal PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri.

- c. On the spot atau sosialisasi terjun langsung ke masyarakat. Seperti: dengan cara pergi ke masjid atau ke pondok pesantren menemui tokoh agama dan memberikan sosialisasi mengenai produk-produk dari PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri atau mengundang masyarakat ke kantor untuk diberikan sosialisasi tentang Bank Muamalat Indonesia. Selain itu, pihak PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri juga *goes to campus* dengan maksud untuk memberikan pengetahuan, dan mengajak para pelajar/mahasiswa untuk bergabung dengan PT Bank Muamalat Tbk. Cabang Kediri. Serta menjelaskan akad-akad yang ada dalam PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Dan membuka pintu yang selebar-lebarnya kepada yang ingin mengetahui dan bekerjasama dengan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri.

## **B. Hasil Temuan Penelitian**

### **1. Profil Pembiayaan Modal Usaha dengan akad *Murabahah***

Berikut ini adalah hasil wawancara dengan beberapa staff bagian pembiayaan dan juga beberapa nasabah pembiayaan modal usaha dari Bank Muamalat KCU Kediri.

a. **Pembiayaan Modal Usaha**

Pembiayaan modal usaha merupakan salah satu produk yang ada di Bank Muamalat yang akan membantu memenuhi kebutuhan modal usaha sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha akan terjamin. Pembiayaan modal usaha adalah pembiayaan yang diberikan oleh bank syariah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan modal dari usaha nasabah yang biasanya akan habis dalam masa waktu satu tahun atau satu siklus usaha.

Peneliti menanyakan kepada nasabah pembiayaan modal usaha, hal tersebut dijawab langsung oleh ibu Imelda sebagai berikut:<sup>99</sup>

Kalo setau saya ya mbak pembiayaan modal usaha itu pembiayaan yang di diberikan oleh bank kepada nasabah yang memiliki usaha, usaha nya juga bermacam-macam mbak, yang penting kan sudah berjalan selama beberapa tahun. Dan setiap usaha yang diberikan pembiayaan itu biasanya dipantau oleh bank bagaimana perkembangannya. Itu sepemahaman saya sebagai nasabah disini ya mbak.

Selanjutnya jawaban yang serupa juga diungkapkan oleh ibu Dianita sebagai berikut:<sup>100</sup>

Pembiayaan modal usaha itu pembiayaan yang disalurkan oleh perbankan sebagai penghimpun dan penyalur dana, kebetulan saya adalah nasabah pembiayaan, saya mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat untuk menambah sumber dana untuk mengembangkan usaha saya di bidang kuliner, saya punya usaha toko bakery yang rencananya akan saya kembangkan dengan bantuan pembiayaan yang diberikan oleh BMI Kediri.

---

<sup>99</sup> Hasil wawancara dengan ibu Imelda selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

<sup>100</sup> Hasil wawancara dengan ibu Dianita selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020



Peneliti juga menanyakan kepada pihak Bank Muamalat KCU Kediri guna mengkonfirmasi jawaban dari nasabah, yang disampaikan oleh Ibu Arum Pusasari beliau menjelaskan bahwa:<sup>101</sup>

Inti dari pembiayaan modal usaha dengan akad *murabahah* adalah memberikan pembiayaan kepada nasabah-nasabah yang memiliki usaha, baik usaha mikro maupun usaha makro. Ada pengkategorian dalam setiap usaha yang dibiayai. Pembiayaan yang kurang dari Rp 100.000.000,- masuk kategori usaha menengah kebawah (mikro) dan yang lebih dari Rp 100.000.000,- masuk kategori menengah keatas (SME). Dan biasanya yang menggunakan akad *murabahah* ini rata-rata pembiayaan yang lebih dari Rp 100.000.000,- selama sumber pengembaliannya mampu bisa dilanjutkan. Dan biasanya itu pembiayaan dibawah Rp 100.000.000- (mikro), itu akan diarahkan ke lembaga keuangan syariah kana sesuai target pasar kita adalah usaha yang skalanya menengah keatas. Prosesnya sama seperti biasanya mbak, datang ke kantor untuk wawancara serta membawa dokumen seperti KTP, KK, Surat Nikah (apabila sudah menikah), surat izin usaha, surat kepemilikan sah atas jaminan, dan lain-lain mbak, bisa dilihat pada web resmi Bank Muamalat untuk lebih lengkapnya.

Peneliti mencoba menanyakan pertanyaan yang sama kepada staf lain yaitu Pak Bambang Priyono beliau menjabarkan bahwa:<sup>102</sup>

Pembiayaan modal usaha adalah pembiayaan yang diberikan kepada usaha-usaha yang sudah berjalan minimal 3 tahun. Dan pembiayaan modal usaha adalah salah satu pembiayaan yang perkembangannya meningkat dengan baik, karena pembiayaan modal usaha selalu memberikan apapun yang menjadi kebutuhan usaha nasabahnya. Bank Muamalat tidak pilih-pilih dalam memberikan pembiayaan kepada usaha nasabah. Selama syarat dan ketentuannya terpenuhi. Dan usaha yang di biayai merupakan usaha yang sudah berjalan minimal 3 tahun.

Jadi, dari penjelasan diatas bisa diketahui bahwa, pembiayaan modal usaha dengan akad *murabahah* adalah pembiayaan yang

---

<sup>101</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *RM Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

<sup>102</sup> Hasil wawancara dengan Pak Bambang Priyono selaku *branch collectore* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

memberikan semua kebutuhan usaha dari nasabah tanpa memandang seberapa besar keuntungan dari usaha tersebut, selama memenuhi syarat dan ketentuan yang berlaku, usaha yang akan dibiayai minimal sudah berjalan tiga tahun. Pembiayaan modal usaha di Bank Muamalat KCU Kediri dikategorikan menjadi dua yaitu usaha mikro atau usaha kecil menengah dan usaha makro atau usaha yang skalanya lebih besar. Biasanya untuk kategori mikro akan diserahkan kepada lembaga keuangan syariah karena target pasar dari Bank Muamalat KCU Kediri adalah usaha yang skalanya menengah keatas.

**b. Prosedur Pengajuan Pembiayaan**

Setiap nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan harus melalui proses atau prosedur yang sudah ditetapkan oleh bank syariah. Prosedur itu harus dilakukan untuk mengantisipasi dan meminimalisir terjadinya resiko seperti macetnya kewajiban nasabah ditengah waktu yang sudah ditentukan.

Peneliti menanyakan kepada beberapa nasabah tentang bagaimana proses pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri, dan mengapa nasabah memilih Bank Muamalat KCU Kediri dalam mengajukan pembiayaan. Peneliti bertanya kepada pak Hadi Nawawi sebagai nasabah pembiayaan yang sudah berjalan 3 tahun (nasabah lama). Pak Hadi menjelaskan bahwa:<sup>103</sup>

---

<sup>103</sup> Hasil wawancara dengan pak Hadi Nawawi sebagai nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

Sebelumnya saya sudah membuat janji dengan ibu Rini yang bekerja di bank muamalat mbak, dan seperti pembiayaan pada umumnya, perlu melampirkan foto copy KTP, KK, surat nikah, bukti kepemilikan jaminan seperti sertifikat, ada juga yang tidak kalah penting itu neraca keuangan atau pembukuan usaha bulanan mbak. Dan mengapa saya memilih Bank Muamalat itu, karena sepengalaman saya menggunakan bank syariah itu lebih mudah dalam mengajukan pembiayaan dan juga sistem yang digunakan kan prinsipnya syariah mbak. Karna dulu saya pernah juga mengajukan pembiayaan di bank konvensional dan saya merasakan betul perbedaannya, dan tentunya lebih mudah bekerja sama dengan Bank Muamalat ini.

Peneliti juga menanyakan kepada narasumber lain yaitu ibu Dianita sebagai nasabah yang baru saja bermitra dengan bank muamalat, beliau menjelaskan bahwa:<sup>104</sup>

Kalo kemarin itu saya datang ke ke bank muamalat lalu saya disuruh mengisi formulir pembiayaan lebih dulu mbak, terus saya melampirkan foto copy KTP, surat nikah, NPWP, slip gaji, laporan keuangan usaha 2 tahun terakhir, dan foto copy mutasi rekening buku tabungan mbak. Setau saya bank muamalat itukan bank syariah pertama ya mbak, jadi saya percaya dan yakin dalam bertransaksi di bank muamalat. Dan pembiayaan modal usaha disini itu peminatnya juga banyak pelayanannya juga baik bahkan sangat baik jadi saya sudah nyaman sekali bermitra dengan bank muamalat ini, dan alhamdulillah usaha saya juga bisa mendapatkan dana yang saya gunakan untuk membuka cabang di daerah lain. Dan yang saya suka itu karna ada pantauan dan arahan untuk prospek usaha saya mbak, jadi saya merasa lebih mudah dalam menjalankan usaha. Prosesnya juga mudah mbak, asal semua syarat dipenuhi bank muamalat mau memberikan pembiayaan.

Peneliti juga menanyakan kepada pihak Bank muamalat KCU Kediri untuk mengkonfirmasi jawaban dari nasabah pembiayaan seperti yang dijelaskan oleh Ibu Prasetyo Rinibahwa:<sup>105</sup>

---

<sup>104</sup>Hasil wawancara dengan ibu Dianita sebagai nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

<sup>105</sup>Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM *Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

Prosedur atau proses dalam pengajuan pembiayaan modal usaha sama seperti biasanya mbak, nasabah datang ke kantor untuk melakukan wawancara singkat. Dan apabila dalam wawancara itu dirasa layak untuk dilanjutkan, maka tahap selanjutnya bisa dilanjutkan proses pemberkasan seperti yang tercantum pada *web site* Bank Muamalat bisa dilihat di web:<sup>106</sup>

Untuk individu/perorangan dan untuk Institusi/Perusahaan terlampir:

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh pak Danny Prasetyo beliau menjelaskan bahwa:<sup>107</sup>

Proses utamanya nasabah mengajukan dan mengisi form pembiayaan dengan membawa berkas-berkas seperti KTP, KK, Surat Nikah (bagi yang sudah menikah), NPWP, Slip Gaji, mutasi rekening selama 6 bulan terakhir, bukti legalitas jaminan, surat izin usaha seperti SIUP, SITU, dan lain-lain yang masih berlaku, yang tidak kalah penting adalah laporan keuangan minimal dua tahun terakhir mbak, itu harus ada. Dan dari kami harus menyampaikan dengan jelas hal-hal seperti harga pokok, margin yang kita ambil, dan beban iaya-biaya yang dibebankan, kemudian pembiayaan yang disepakati terbebas dari riba dan harus untuk kepentingan yang halal, dan untuk angpuan stabil tidak merubah dari perjanjian, ijab qobul yang dilakukan tidak terpaksa, dan nasabah wajib membayar kewajibannya sesuai dengan tanggal yang disepakati.

Selanjutnya pak bu Arum Puspasari selaku *RM Funding* juga menambahkan setelah proses pemberkasan dilakukan, beliau mengungkapkan bahwa:<sup>108</sup>

Dalam memberikan pembiayaan kepada nasabah itu biasanya yang pertama datang langsung ke Bank Muamalat, kemudian meminta informasi ke bagian CS (*Customer Service*) apa saja persyaratan dalam mengajukan pembiayaan, setelah dari CS akan dihubungkan atau diarahkan ke bagian RM *Landing* atau RM *Financing*. Yang akan menentukan apakah calon nasabah bisa atau tidaknya bermitra dengan Bank Muamalat KCU Kediri akan dilihat hasil wawancara calon

---

<sup>106</sup> Profil pembiayaan modal usaha di Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/pembiayaan-corporate/pembiayaan-ib-muamalat-modal-kerja> diakses pada senin 17 Juli 2020

<sup>107</sup> Hasil wawancara dengan Pak Danny Prasetyo selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada hari Rabu tanggal 17 Juli 2020

<sup>108</sup> Hasil wawancara dengan ibu Arum Puspasari selaku *RM Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

nasabah dengan RM *Landing* atau RM *Financing*, dan dalam wawancara harus memperhatikan 5C dalam pembiayaan yaitu *Character, Capacity, Capital, Colleteral, dan Condition* dari calon nasabah. Apabila salah satu dari 5C tidak dipenuhi, maka pembiayaan tidak dapat di lanjutkan. Karena 5C merupakan analisa awal bagian dari manajemen resiko yang paling awal yang harus dilakukan sebelum bermitra dengan calon nasabah. Dan jika sebuah proposal yang sudah melalui proses-proses tersebut berjalan dengan lancar maka, akan diserahkan keatasan yaitu pak Erry Setiyono sebagai *Branch Collector Manager* di Bank Muamalat KCU Kediri yang memutuskan apakah pembiayaan itu layak diloloskan dan di *accept* atau sebaliknya. Setelah semua proses sudah dilakukan maka dilanjutkan dengan proses survei usaha yang akan dibiayai dan juga jaminan yang dijaminakan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa, proses penyaluran pembiayaan modal usaha dengan akad *murabahah* di Bank Muamalat KCU Kediri tak jauh berbeda dari proses-proses pembiayaan pada umumnya yaitu melakukan wawancara langsung dengan calon nasabah, pada saat wawancara dengan nasabah pihak bank harus memperhatikan 5C (*Character, Capacity, Capital, Colleteral, dan Condition*).

Setelah dirasa cukup setelah wawancara akan dilanjutkan ketahap kelengkapan administratif atau dokumen pendukung seperti form pengajuan pembiayaan, kartu identitas (KTP), Kartu Keluarga, Surat Nikah (bagi yang sudah menikah), NPWP, Slip Gaji, mutasi rekening listrik selama 6 bulan terakhir, bukti legalitas kepemilikan sah jaminan, surat izin usaha seperti SIUP, SITU, dan lain-lain yang menjadi prasyarat dari pembiayaan modal usaha. Setelah semua proses sudah dilakukan maka dilanjutkan dengan survei lokasi usaha dan juga survei jaminan yang dijaminakan.

c. **Jenis-jenis Pembiayaan *Murabahah***

Ada banyak jenis pembiayaan dengan berbagai akad syariah. Peneliti hanya berfokus dengan pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri.

Peneliti menanyakan kepada pak Hadi selaku nasabah pembiayaan modal usaha di Bank Muamlat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa:<sup>109</sup>

Dulu sewaktu saya mau mengajukan pembiayaan saya dikasih tau di bagian cs mbak, kalo jenis pembiayaan yang akadnya jual beli di Bank Muamalat Kediri ini ada tiga, modal usaha, investasi, dan KPRS mbak. Dan rencananya kalau pembiayaan modal usaha saya sudah selesai saya mau mengajukan untuk KPRS mbak biar bisa punya rumah sendiri.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada ibu Dianita selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat Kediri, beliau menjelaskan bahwa:

Saya sempat baca dibrosur itu kalo tidak salah ada pembiayaan modal usaha, kredit rumah (KPRS) sama ada pembiayaan investasi mbak. Tapi untuk lebih jelasnya saman tanya saja ke pegawai bank mbak, takutnya say salah sebut.

Peneliti menanyakan tentang jenis-jenis pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* kepada pihak bank untuk mengkonfirmasi jawaban dari para nasabah yang disampaikan oleh ibu Prasetyo Rini sebagai RM *Funding*, beliau pun menjelaskan:<sup>110</sup>

Ada banyak produk di Bank Muamlat KCU Kediri mbak, tapi hanya beberapa produk pembiayaan yang menggunakan akad

---

<sup>109</sup> Hasil wawancara dengan pak Hadi selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 juli 2020

<sup>110</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM *Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 juli 2020

*Murabahah* seperti: pembiayaan yaitu IB Muamalat modal usaha, pembiayaan IB Muamalat investasi, Pembiayaan IB Muamalat hunian syariah bisnis atau biasanya KPRS mbak. Selain itu biasanya menggunakan akad *mudharabah* dan *musyarakah* mbak.

Jawaban serupa juga diungkapkan oleh ibu Arum Puspasari, beliau menjelaskan bahwa:<sup>111</sup>

Produk pembiayaan corporate banking disini itu kan ada 4 pembiayaan ya mbak. Dan semua produk pembiayaan disini semua bisa menggunakan akad *murabahah*, seperti pembiayaan modal usaha, pembiayaan KPRS, dan pembiayaan investasi. Kecuali produk pembiayaan *Asset Refinance Syariah* mbak karna kan produk *refinance* syariah merupakan pembiayaan khusus segmentasi *corporatedan* akadnya hanya *musyarakah*.

Jadi produk-produk pembiayaan yang ada di Bank Muamalat KCU Kediri yang menggunakan akad *murabahah* itu ada tiga. Dari ke tiga pembiayaan itu peneliti lebih berfokus pada pembiayaan modal usaha karna peneliti menduga pembiayaan modal usaha merupakan pembiayaan yang paling di minati di Bank Muamalat KCU Kediri dilihat dari data jumlah dana yang tersalur. Dan ternyata peneliti mendapatkan fakta pada pertanyaan berikutnya.

d. **Perkembangan Pembiayaan Modal Usaha akad *murabahah***

Mengenai perkembangan pembiayaan modal usaha di Bank Muamalat KCU Kediri, peneliti melakukan wawancara kepada nasabah pembiayaan modal usaha yang dijabarkan oleh ibu Imelda bahwa:<sup>112</sup>

---

<sup>111</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku RM *Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

<sup>112</sup> Hasil wawancara dengan ibu Imelda selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

Kalo setau saya soal perkembangan pembiayaan modal usaha itu lancar-lancar saja mbak, karna sejauh ini saya juga rutin membayarnya tepat waktu, dan pasti juga semakin ramai, tapi mungkin ditahun ini saja perkembangannya agak sedikit terganggu karna adanya pandemi tapi ya saya kurang bergitu paham karna saya kan hanya nasabah yang kebetulan bermitra dengan bank muamalat, bisa saman tanyakan kepada karyawannya langsung.

Peneliti juga menanyakan kepada Ibu Arum Puspasari selaku RM Funding di Bank Muamalat Kediri, beliau menjelaskan bahwa:<sup>113</sup>

Dari ke 3 pembiayaan yang menggunakan akad *murabahah* yang paling tinggi itu pembiayaan modal usaha mbak jika dilihat dari segi nominal dana yang keluar dan jika dilihat dari segi jumlah nasabahnya adalah pembiayaan hunian syariah/ KPRS mbak. Kenapa dalam segi nominal lebih tinggi pembiayaan modal usaha dari pada pembiayaan KPRS karena pada pembiayaan modal usaha jumlah nominal yang dibutuhkan jauh lebih tinggi dibandingkan dengan kebutuhan pembelian properti.

Pernyataan yang serupa juga diungkapkan oleh Pak Bambang selaku *branch collector* beliau menjelaskan bahwa:<sup>114</sup>

Membahas perkembangan pembiayaan modal usaha disini itu perkembangannya cukup baik mbak, salah satu pembiayaan yang cukup diminati di BMI Kediri ini, dan setiap tahun dana yang kami salurkan untuk pembiayaan modal usaha juga selalu meningkat mbak.

Peneliti juga menanyakan kepada Bapak Erry selaku *branch collector manager* di Bank Muamalat Kediri guna mengkonfirmasi penjelasan dari staf nya. Beliau menjabarkan bahwa:<sup>115</sup>

Perkembangan pembiayaan modal usaha di BMI Kediri itu terbilang cukup pesat mbak, bahkan pembiayaan modal usaha ini termasuk pembiayaan yang paling tinggi jumlahnya, karna target market kita untuk pembiayaan modal usaha itu menengah keatas, dan

---

<sup>113</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 Juli 2020

<sup>114</sup> Hasil wawancara dengan Pak Bambang Priyono selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

<sup>115</sup> Hasil wawancara dengan Pak Erry selaku *branch collector manager* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020



setiap tahunnya pembiayaan modal usaha juga mengalami kenaikan baik jumlah nasabah maupun dana yang tersalur. Tapi kalau dibandingkan dengan pembiayaan KPRS jumlah nasabahnya masih banyak pembiayaan KPRS.

Jadi, menyerempet sedikit dari dugaan peneliti bahwa ternyata pembiayaan modal usaha merupakan produk yang nominal dananya paling tinggi dibandingkan dengan pembiayaan lain sedangkan pembiayaan yang paling banyak jumlah nasabahnya adalah pembiayaan hunian syariah/ KPRS. Hal itu diduga banyak nasabah yang ingin memiliki hunian pribadi dengan bantuan bank syariah. Dan untuk pembiayaan modal usaha target pasar yang ingin dicapai adalah usaha yang menengah keatas.

## **2. Strategi Bank Muamalat KCU Kediri dalam Pembiayaan Modal Usaha dengan akad *Murabahah***

Strategi adalah suatu kegiatan yang sudah direncanakan dan kemudian dijalankan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Strategi juga merupakan kegiatan yang direncanakan oleh suatu organisasi atau sekelompok orang yang mempunyai tujuan, dan strategi ini dimaksudkan untuk bisa merealisasikan visi misi.

### **a. Strategi Pemetaan Wilayah (Segmentasi)**

Strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat KCU Kediri dalam menerapkan pembiayaan modal usaha dengan akad

*murabahah* adalah strategi menjemput bola, seperti yang dijabarkan oleh bu Prasetyo Rini, beliau menjabarkan bahwa:<sup>116</sup>

Strategi yang biasa digunakan itu kita bagi wilayah berdasarkan kebutuhan pasar mbak, misalnya didaerah A merupakan daerah industri genteng, maka kita analisis apa yang menjadi kebutuhan industri genteng, dan untuk itu kita tidak menunggu nasabah datang kekantor mbak, tapi kita yang terjun kelapangan untuk menjemput bola untuk menarik minat nasabah, jadi bukan hanya menunggu dikantor. Nasabah yang datang langsung kekantor itu juga ada, tapi karakternya tidak lebih baik dengan strategi *on the spot* seperti itu. Biasanya karyawan lebih suka dengan strategi menjemput bola karena berkaitan langsung dengan karakter calon nasabah. Strategi menjemput bola dilakukan dengan pemetaan wilayah. Misalnya daerah Ngunut Tulungagung merupakan daerah industri pernak-pernik tentara, maka akan ada dari kami yang terjun langsung ke wilayah tersebut untuk melakukan analisis lapangan.

Untuk memperkuat pernyataan dari ibu Prasetyo Rini, peneliti pun menanyakan pertanyaan yang sama kepada pak Bambang Priyono sebagai *Branche Collector*, beliau menjelaskan bahwa:<sup>117</sup>

Kami biasanya menggunakan strategi pemetaan wilayah mbak atau bisa dibidang segmentasi pasar, jadi setelah wilayah-wilayah disuatu daerah sudah dipetakan misalnya daerah Trenggalek, di kecamatan Durenan kabupaten Trenggalek mayoritas industrinya adalah industri pembuatan genteng, maka dari kami ada yang datang kewilayah untuk memastikan dan menawarkan secara langsung untuk bermitra bersama kami, kami menawarkan berbagai produk yang ada di Bank Muamalat Kediri, jika usaha dari calon nasabah kekurangan modal untuk melanjutkan usaha, kami menawarkan pembiayaan modal usaha, jika ada calon nasabah memiliki kelebihan dana kami akan memberikan pemahaman keuntungan menabung di bank syariah dan khususnya Bank Muamalat. Tapi ada juga yang *on the spot*, nasabah datang langsung kekantor, jika seperti itu biasanya sudah ada edifikasi sebelumnya. Calon nasabah sudah mengenal bank muamalat namun belum bergabung.

---

<sup>116</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

<sup>117</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

Peneliti menanyakan kepada pak Erry selaku *brance collectore manager* di Bank Muamalat Kediri untuk mengkonfirmasi yang disampaikan oleh staf nya, beliau menjelaskan bahwa:<sup>118</sup>

Pertama-tama kami memetakan wilayah dari setiap daerah, target pasar kami itu usaha menengah keatas jadi kami adakan pemetaan terlebih dahulu sebelum akhirnya kami terjun kelapangan untuk menjaring nasabah, dan biasanya kami selalu melakukan follow up kepada nasabah-nasabah yang sudah kami tawarkan. Untuk itu kami selalu berusaha menjalin hubungan baik dengan nasabah lama maupun dengan calon nasabah baru, dari hubungan baik itulah nanti kita bisa mendapatkan relasi yang lebih luas. Dan relasi itu sangat penting bagi dunia bisnis, dengan relasi kita bisa membuka wawasan kita. Tapi banyak juga nasabah yang lebih dulu datang kekantor sebelum kami datang dan itu biasanya karena promosi dari mulut ke mulut, edifikasi dari nasabah kepada calon nasabah dan itu terbukti efektif.

Jadi, dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa, Strategi utama yang diterapkan dalam pembiayaan modal usaha dengan menggunakan akad *murabahah* pada Bank Muamalat KCU Kediri adalah strategi pemetaan wilayah (segmentasi) sebelumnya pihak Bank Muamalat sudah membuat data pemetaan wilayah sebelum terjun kelapangan. Bank Muamalat menawarkan kerja sama atau kemitraan kepada nasabah-nasabah yang memiliki usaha. Dan usahanya menengah keatas. Pemetaan wilayah adalah

b. **Strategi Jemput Bola (*personal selling*).**

Strategi jemput bola merupakan strategi yang tidak asing lagi bagi dunia usaha maupun marketing, strategi jemput bola ini

---

<sup>118</sup> Hasil wawancara dengan Pak Erry selaku *brance collectore manager* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

dilakukan langsung dilapangan secara langsung. Bertemu dan berinteraksi langsung dengan calon nasabah.

Peneliti menanyakan kepada pak Hadi bagaimana proses awal beliau bermitra dengan Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menjabarkan bahwa:<sup>119</sup>

Saya dulu didatangi langsung mbak sama pihak bank, pada saat ditawarkan waktu itu saya sedang membutuhkan dana untuk perkembangan usaha saya, dan untuk itu saya menerima tawaran dari pak Danny waktu itu, sempat ada keraguan yang saya rasakan yang waktu itu saya sampaikan kepada pak Danny, beliau mengarahkan saya untuk mendatangi kantor di Kediri, setelah saya datang ke kantor saya diberikan penjelasan-penjelasan yang dulu saya tidak tau dan tidak percaya, setelah dijelaskan dengan penjelasan yang mudah dipahami saya mencoba membranikan diri untuk mengambil tawaran itu, dan sampai saat ini saya menjadi mitra dari Bank Muamalat KCU Kediri. Jadi gitu mbak awal mulanya

Hampir sama dengan yang dijelaskan oleh pak Danny Prasetyo tentang strategi jemput bola, beliau menjelaskan bahwa:<sup>120</sup>

Strategi yang kami gunakan disini itu startegi jemput bola mbak bukan tunggu bola, maksudnya kita langsung terjun kelapangan untuk berinteraksi langsung dengan calon nasabah. tapi kami tidak menggunakan metode *dor to dor* ataupun membagi brousur ya, kami selalu melakukan pembagian pasar lebih dulu, kita membuat kriteria yang bisa kita jadikan mitra, jadi sebelum terjun kelapangan kita sudah memiliki data-data yang dibutuhkan seperti usaha apa yang sedang trend saat ini atau yang usaha yang sedang banyak diminati, itu menjadi kriteria tersendiri bagi kami. Dan setelah kami mempelajari data yang ada barulah kami terjun kelapangan mbak.

Untuk memperkuat pernyataan dari pak Danny Prasetyo, peneliti pun menanyakan pertanyaan yang sama kepada pak Bambang Priyono, beliau menjelaskan bahwa:<sup>121</sup>

---

<sup>119</sup> Hasil wawancara dengan pak Hadi selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

<sup>120</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 juni 2020

Dalam mengembangkan pembiayaan disini kami menggunakan strategi jemput bola, yang mana strategi ini merupakan strategi yang dilakukan dengan cara turun kelapangan melakukan prospek secara langsung kepada calon nasabah, biasanya calonnasabah sudah mengenal bank muamalat namun belum bergabung. Target pasar kita adalah SME mbak atau menengah keatas. Jadi biasanya kita melakukan pendekatan secara personal untuk menarik minat dan membangun kepercayaan dari nasabah.

Jadi, dari hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa, strategi utama yang diterapkan dalam pembiayaan modal usaha dengan menggunakan akad *murabahah* di Bank Muamalat KCU Kediri adalah strategi segmentasi. Selain itu juga menggunakan strategi dikenal dengan istilah jemput bola. Maksudnya pihak bank mendatangi nasabah yang membutuhkan pembiayaan dalam usahanya. Mendatangi nasabah juga ada strateginya yaitu strategi pemetaan wilayah, sebelumnya pihak Bank Muamalat sudah membuat data pemetaan wilayah sebelum terjun kelapangan untuk menjemput bola, Bank Muamalat menawarkan kerja sama atau kemitraan kepada nasabah-nasabah yang memiliki usaha yang dalam skalanya masuk dalam kategori skala menengah keatas.

### **3. Kendala Bank Muamalat KCU Kediri dalam Strategi Pembiayaan Modal Usaha dengan Akad *Murabahah*.**

Kendala adalah hal yang menyebabkan atau merintang, menahan, menghalangi sesuatu yang sedang dikerjakan. Sedangkan

---

<sup>121</sup> Hasil wawancara dengan pak Bambang Priyono selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi proses pelaksanaan kegiatan. Berikut adalah kendala-kendalanya:

**a. Kendala Internal**

**1) Kurangnya Pengalaman (SDM)**

Bank Muamalat Kediri merupakan kantor cabang utama yang menaungi beberapa wilayah di karesidenan, untuk itu BMI Kediri harus mempekerjakan orang-orang yang berpotensi dan mumpuni. Hal itu juga akan menjadi tolak ukur dari sebuah organisasi perusahaan, namun dibagian marketing bukan hanya dibutuhkan yang pintar dalam berteori tapi juga harus mampu dan memiliki skill komunikasi dan interaksi yang baik. Hal itu menjadi kelemahan karna setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda-beda yang membedakan ialah pengalaman dari masing-masing individu.

Peneliti menanyakan kepada ibu Dianita terkait kendala yang dialami saat akan mengajukan pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa:

Kalo saya dulu itu pernah mengalami mbak, ada pernyataan dari satu pihak dengan pihak yang lain itu berbeda mbak yang membuat saya bingung, kemudian saya tanyakan kepada pak Erry selaku *manager* dan saya kemudian mendapati bahwa masih ada ternyata karyawan yang kurang cakap dalam memberikan penjelasan hal itu mungkin karna karyawan yang bersangkutan itu karyawan baru, kan bisa saja mbak. Tapi selama karyawan mengarahkan ke hal yang tidak merugikan saya pribadi sih tidak papa mbak.

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan tentang kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Kediri, ibu Prasetyo Rini beliau mengungkapkan bahwa:<sup>122</sup>

Untuk kendala internal yang kami alami dilapangan itu mungkin hanya kurangnya pengalaman dibidangnya dari karyawan yang ada di bagian depan atau *front line*, makanya kenapa ditaruh dikantor karena pas angkatanku sama dibawahku beberapa tahun itu masih belum ada dari perbankan syariah itu belum ada, bahkan ekonomi syariah itu belum ada makanya untuk meminimalisasi resiko pemahaman produk syariah itu kalo fresh graduate itu ditempatkan didepan dulu. Kalo gk gitu jadi staf dulu atau jadi juniornya RM dulu gitu.

Peneliti pun menanyakan pertanyaan yang sama kepada pak Danny Prasetyo sebagai *Branch Collector* di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa:<sup>123</sup>

Kalo untuk kendala internal kalo dari kami itu SDM mbak, biasanya dibagian kantor atau dibagian *front line* yang duduk didepan seperti teller dan *customer service* itu lo, jadi kadang kalo ada yang datang dia tanya tentang syariah kalo *fresh graduate* kan pasti akan bingung, padahal orang yang baru datang itu biasanya pasti bertanya bedanya syariah dan konvensional gitu. Dan dikita itu yang menjadi kendala karena lulusannya saat dulu itu belum banyak yang konsen ke syariah .

Jadi, dari hasil wawancara dengan narasumber peneliti mencoba menyimpulkan bahwa kendala internal yang dialami Bank Muamalat KCU Kediri adalah dari karyawan dibagian *front line* atau dibagian kantor seperti teller dan *customer service*. Yang mana pada waktu itu belum banyak *fresh graduate* yang konsen syariah, dan ketika ada nasabah yang datang pasti akan menanyakan perbedaan syariah dan

---

<sup>122</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku *RM Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 Juli 2020

<sup>123</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 Juli 2020

konfensional, dan ketika karyawannya *frash graduate* pasti akan bingung untuk memberi jawaban atau memberi penjelasan.

## 2) Lokasi Jaminan

Lokasi jaminan merupakan tempat keberadaan dari benda atau barang yang dijamin oleh pemiliknya. Di Bank Muamalat KCU Kediri lokasi jaminan merupakan salah satu kendala internal yang sering dialami karena ada kriteria yang harus dipenuhi oleh nasabah. Seperti yang diungkapkan oleh pak Yusuf selaku nasabah pembiayaan modal usaha. Beliau mengungkapkan bahwa:<sup>124</sup>

Saya memberikan jaminan tanah atas pembiayaan yang diberikan oleh BMI Kediri mbak, kebetulan saya mempunyai dua bidang tanah yang lokasinya berbeda, kebetulan salah satu tanah yang saya miliki itu lokasinya berdekatan dengan tempat pemakaman umum (TPU), awalnya saya berniat menjaminkan tanah itu, tapi ternyata tidak bisa karna salah satu persyaratan jaminan tanah tidak boleh berdekatan dengan makam. Jadi saya menjaminkan tanah yang diatasnya ada bangunan rumah saya. dan kemarin jaminan utama saya sudah mencukupi.

Peneliti mencoba menanyakan kepada nasabah lain yaitu ibu Retno selaku nasabah pembiayaan hunian syariah, beliau menjelaskan bahwa:<sup>125</sup>

Jaminan saya itu rumah yang saya tinggali mbak, kebetulan rumah saya juga tempat usaha saya, saya punya usaha konveksi mbak alhamdulillah. Kemarin itu waktu disurvei petugasnya bilang kalo tidak salah bilang begini, rumah ibu sudah memenuhi kriteria karna mempunyai halaman yang cukup luas dan jalannya lebar, begitu mbak. Tapi saya juga tidak bertanya apa-apa lagi karna yang terpenting sudah sesuai dengan yang disyaratkan.

---

<sup>124</sup> Hasil wawancara dengan pak Yusuf selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 juli 2020

<sup>125</sup> Hasil wawancara dengan ibu Retno selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 juli 2020



Kemudian saya menanyakan kepada pihak bank yaitu ibu Prasetyo Rini selaku RM *Financing* yang menjelaskan tentang syarat tanah yang bisa menjadi jaminan atas pembiayaan, beliau menjelaskan bahwa:<sup>126</sup>

Sebenarnya kendala yang cukup menyulitkan itu lokasi jaminan mbak, karna ada kriteria atau syarat yang harus dipenuhi atau syarat untuk jaminan tanah dan bangunan mbak, yaitu lokasi tanah atau bangunan tidak boleh dekat dengan lokasi makam, lokasi tanah atau bangunan tidak boleh dekat dengan sungai dan khusus bangunan atau rumah harus mempunyai lebar jalan yang bisa sisipan roda empat. Jika kriteria itu tidak dipenuhi maka agunannya tidak bisa diterima dan itu bisa mengakibatkan tidak lolosnya pengajuan pembiayaan.

Peneliti mencoba menanyakan kepada bapak Eri selaku *brance collectoremanager* di Bank Muamalat KCU Kediri untuk mengonfirmasi pernyataan dari nasabah dan pihak bank, beliau menjabarkan bahwa:<sup>127</sup>

Yang dijadikan jaminan itu tidak boleh tanah kosong mbak, kalo tanah kosong itu hanya bisa menjadi jaminan pendamping. Dan untuk persyaratan apabila akan dijadikan jaminan utama itu diatasnya harus berdiri sebuah bangunan dan itu harus rumah atau pabrik atau tempat usaha. Dan jaminan pendamping itu hanya untuk melengkapi jaminan utama misalnya jaminan utama tidak bisa mengover untuk pembiayaan yang diberikan maka harus ada jaminan pendamping. Nah jaminan pendamping itu bisa berupa fidusia berupa BPKB prog atau SHM (Sertifikat Hak Milik) jika tanah kosong.tan untuk lokasinya itu sudah ditentukan oleh manajemen pusat bahwa jaminan itu tidak boleh dekat dengan tempat peribadatan (terlalu mepet), lokasi jaminan tidak boleh dekat dengan makam (bersebelahan), tidak boleh bersebrangan atau berdekatan dengan sungai terus jalan didepan rumah itu minimal bisa dibuat sisipan dua mobil. Hal itu dilakukan untuk memajemen resiko, jadi jika suatu saat si nasabah ini terjadi *force majeure* sampai memerlukan penjualan aset maka likuiditasnya bisa cepat. Maka dari itu lokasi jaminan kami beri kriteria atau syarat

---

<sup>126</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku RM *Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

<sup>127</sup> Hasil wawancara dengan pak Eri selaku *brance collectore manager* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

yang berlaku. Dan jika tidak terpenuhi maka bisa jadi pengajuan pembiayaannya tidak bisa diterima jadi begitu mbak.

Jadi dari hasil wawancara dengan nasabah dan pihak bank, peneliti menyimpulkan bahwa lokasi jaminan merupakan kendala yang dialami oleh internal team marketing pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri. Yang mana ada syarat dan ketentuan yang berlaku ketika akan memberikan jaminan utama maupun jaminan pendamping. Syarat tersebut terdiri dari: untuk jaminan utama harus berdiri bangunan boleh rumah tinggal atau gedung tempat usahanya. Dan untuk jaminan pendukung itu bisa fidusia atau SHM (Sertifikat Hak Milik). Dan untuk kriteria secara menyeluruh lokasi tanah dan bangunan tidak boleh dekat dengan pemakaman dan sungai dan untuk jaminan rumah tinggal harus mempunyai jalan depan rumah yang lebarnya bisa dilewati kendaraan roda empat yang saling berpapasan. Dan apabila syarat dan ketentuan tidak terpenuhi maka bisa menghambat proses penerimaan pengajuan pembiayaan.

## **b. Kendala Eksternal**

### **1) Kurangnya Pemahaman Nasabah dengan sistem syariah**

Pesatnya perkembangan bank syariah di Indonesia belum diimbangi dengan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang sistem syariah. Walaupun bank syariah terus berkembang pesat, masih banyak masyarakat yang belum mengenal apa dan bagaimana bank syariah menjalankan kegiatan usahanya.

Masyarakat masih menganggap bank syariah sama seperti bank konvensional.

Masyarakat masih menggunakan persepsi bahwa produk bank syariah adalah produk bank konvensional yang di poles dengan penerapan akad syariah. Sehingga hal itu malah menjadi perspektif negatif masyarakat bahwa kata syariah hanya sekedar tambahan dalam perbankan syariah. Masyarakat juga masih sulit membedakan antara bagi hasil, margin, dan bunga bank konvensional.

Peneliti menanyakan kepada nasabah pembiayaan yang baru saja bermitra dengan bank muamalat yaitu ibu Dianita Ramadhani.

Ibu dianita menjelaskan bahwa:<sup>128</sup>

Saya itu termasuk orang yang awam soal sistem syariah mbak, tidak banyak yang saya tau soal prinsip syariah, saya juga termasuk orang yang pernah menganggap bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja, hanya label syariah yang membedakan. Tapi itu sebelum saya bermitra dengan bank muamlat. Setelah itu saya tertarik untuk bermitra dengan bank muamalat karna waktu itu saya sedang membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha saya, kebetulan saudara saya adalah nasabah lama di bank muamalat dan saya disarankan untuk mengajukan pembiayaan, saudara saya bilang prosesnya mudah tidak terlalu rumit, dan pada saat itu saya sempat berfikir tapi saat itu saya sedang membutuhkan dana untuk membuka cabang dari usaha saya, saya nekat untuk datang ke Bank Muamalat kantor pusat di Kediri. Dari situlah saya mulai sedikit memahami dan merasakan bedanya bermitra dengan bank syariah dan menjadi nasabah bank konvensional.

---

<sup>128</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Dianita Ramadhani sebagai nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 Juni 2020

Seperti yang dijelaskan oleh pak Bambang Priyono selaku *brance collatore*, beliau menjelaskan bahwa:<sup>129</sup>

Jika ada kendala dilapangan itu juga bukan kendala yang besar, hanya seperti pemahaman masyarakat, tapi tidak semua. Dan itu bukan merupakan masalah besar bagi kami dan kami hanya perlu memberikan sedikit penjelasan yang mudah untuk dipahami mbak. Kalo nasabah pembiayaan biasanya lebih mudah diberi penjelasan mbak, karena calon nasabah kan yang membutuhkan dana, tapi kalo nasabah tabungan kan sebagai pemilik dana, biasanya akan lebih selektif dan harus ekstra bersabar dalam memberikan pemahaman.

Peneliti mencoba mananyakan kepada narasumber lain tentang pemahaman calon nasabah menjadi kendala dilapangan.

Pak Danny Prasetyo menjelaskan:<sup>130</sup>

Pemahaman calon nasabah juga bukan merupakan masalah besar ya mbak karna kita hanya perlu memberikan penjelasan yang mudah untuk dipahami oleh calon nasabah, tapi biasanya nasabah yang kesini itu pasti sudah sedikit paham tentang sistem syariah. Karnakan kalo untuk produk pembiayaan itu nasabah yang ingin bermitra jadi terkadang nasabah hanya memahami dasar dari sistem syariah untuk margin pembiayaannya. Dan untuk pembiayaan *murabahah* kan kita menggunakan margin yang sebelumnya sudah disepakati oleh kedua belah pihak.

Jadi, dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala eksternal yang sering dialami dilapangan bukan merupakan kendala besar, masalah yang bisa diselesaikan oleh setiap tim marketing yang berada dilapangan yaitu pemahaman sistem syariah. Tidak jauh berbeda dengan yang dialami oleh ibu Dianita, beliau adalah nasabah yang baru bermitra

---

<sup>129</sup> Hasil wawancara dengan pak Bambang Priyono selaku *brance collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

<sup>130</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *brance collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

dengan bank muamalat, dan beliau baru memahami perbedaan menjadi mitra bank syariah dengan menjadi nasabah bank konvensional setelah beliau menjadi nasabah bank muamalat.

## 2) Bencana alam (wabah cov-19 di tahun 2020)

Bencana alam merupakan hal yang tidak bisa dihindari, hanya bisa diminimalisir dampaknya. Sama seperti dengan munculnya jenis virus baru yaitu cov-19 yang di yakini menjadi kendala terbesar bagi pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia.

Selaras dengan yang diungkapkan oleh pak Danny Priyanto tentang kendala cov-19 ditahun 2020 ini, beliau mengungkapkan bahwa:<sup>131</sup>

Kalo kendala yang biasanya kami alami itu ada seperti permasalahan kelengkapan dokumen tapi itu tidak dijadikan masalah besar kami, selama kelengkapan dokumen itu lengkap maka bisa dilanjutkan untuk bermitra dengan kami, dan sebaliknya jika ada yang tidak terpenuhi maka tidak akan bisa dilanjutkan dan tidak ada negoisasi dalam hal itu, karna memang prosedurnya sudah seperti itu. Tapi kalo untuk tahun ini tahun 2020 ini kan ada wabah cov-19 ya mbak jadi benar-benar sangat mengganggu berkembang semua sektor, bukan hanya pembiayaan modal usaha saja, bahkan sampai mengguncang ekonomi global.

Peneliti mencoba menanyakan kepada narasumber lain yaitu Bu Prasetyo Rini, beliau menjelaskan bahwa:<sup>132</sup>

Kendala ya mbak, kalo untuk saat ini jelas kendala terbesar kita adalah adanya wabah covid yang sama sekali tidak disangka-sangka ini, saya sempat mendengar bahwa covid tidak akan sampai Indonesia, tapi nyatanya Indonesia sempat tinggi penularannya, dan itu sangat-sangat mempengaruhi perkembangan produk

---

<sup>131</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *brance collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

<sup>132</sup> Hasil wawancara dengan Bu Prasetyo Rini selaku *RM Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

pembiayaan modal usaha mbak, bahkan perekonomian nasional, sudah pasti dalam segala hal menurun, tapi sekeras mungkin kita berusaha bertahan, apalagi sempat diberlakukannya PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) di daerah yang tentunya kami mengurangi tindakan kita semua, dan bahkan segalanya harus dilakukan dari rumah.

Dari penjelasan narasumber di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi kendala eksternal yang mempengaruhi perkembangan produk pembiayaan adalah adanya bencana wabah covid-19. Covid-19 bukan hanya menjadi kendala bagi sektor perbankan syariah saja, bahkan menurut para ahli bencana ini mampu mengguncang perekonomian global. Dan untuk itu Bank Muamalat KCU Kediri harus mempunyai tameng yang kuat dalam menghadapi musibah ini. Yang biasanya marketing bisa kelapangan untuk menjemput bola (mencari nasabah) namun saat adanya wabah ini ada pembatasan yang diberlakukan oleh pemerintah di setiap daerah dan itu menjadi hambatan yang sangat besar, dan maka dari itu pihak bank harus mampu menciptakan inovasi dalam meminimalisir dampak dari wabah ini.

Peneliti juga menanyakan kepada nasabah pembiayaan modal usaha yaitu pak Hadi Nawawi yang usahanya juga terdampak dari wabah covid-19 ini, beliau menjelaskan bahwa:<sup>133</sup>

Wah kalo bicara soal musibah pandemi ini mbak, saya sebenarnya sangat sedih, saya punya dua toko, toko baju dan sepatu di pasar, dan bulan-bulan ini seharusnya bisa mencapai omset lebih dari target karena mendekati hari raya, tapi karena dua

---

<sup>133</sup> Hasil wawancara dengan pak Hadi Nawawi sebagai nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

bulan sebelum puasa itu pemerintah menganjurkan untuk tetap dirumah saja dan bahkan pada saat bulan puasa pasar-pasar ditutup, saya tidak tau harus bagaimana mbak, sedangkan banyak tanggungan dikeluarga saya, banyak kewajiban yang harus saya bayar, dan saat itu saya tidak tau harus apa. adanya wabah ini benar-benar sangat merugikan banyak pihak termasuk saya mbak. Dan saya sangat berharap sekali ada solusi untuk ini dari bank muamalat.

Peneliti menyimpulkan bahwa semua usaha pasti terkena dampak dari adanya pandemik ini, sama seperti usaha pak Hadi yang benar-benar harus tutup beberapa bulan karena peraturan pemerintah yang tidak dingizin beroperasi. Pak Hadi pasti juga berharap adanya keringanan dari pihak bank syariah karena pandemik ini.

#### **4. Solusi Bank Muamalat KCU Kediri dari Kendala Pembiayaan Modal Usaha dengan akad *Murabahah*.**

Solusi merupakan cara atau jalan keluar yang digunakan untuk menyelesaikan suatu permasalahan tanpa adanya paksaan. Ketika ada permasalahan maka harus ada solusi yang di lakukan. Untuk itu peneliti membagi solusi berdasarkan kendala internal dan solusi dari kendala eksternal diantaranya.

##### **a. Solusi kendala internal**

##### **1) Pelatihan Karyawan secara Reguler**

Jika membahas solusi, maka setiap permasalahan pasti akan ada jalan keluarnya, seperti hasil kesimpulan dari kendala internal yaitu kurangnya pengalaman (SDM) dari karyawan Bank Muamalat KCU Kediri untuk itu peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya yaitu

tentang solusi yang diambil ketika ada kendala dilapangan, ibu Prasetyo Rini menjelaskan, bahwa:<sup>134</sup>

Solusi untuk kendala internal di Bank Muamalat KCU Kediri itu biasanya diadakan agenda untuk training dan pelatihan bagi karyawan, hal itu untuk memberikan pemahaman dan wawasan bagi setiap karyawan yang baru bergabung dan karyawan yang dirasa kurang berpengalaman, hal itu sedikit banyak mampu menumbuhkan rasa percaya diri bagi karyawan sehingga mampu menambah jam terbang dilapangan untuk berhadapan dengan orang banyak.

Setelah itu peneliti juga menanyakan kepada pak Bambang Priyono dengan pertanyaan yang sama, beliau menjabarkan bahwa:<sup>135</sup>

Solusi itu kan di cari kalo ada permasalahan ya mbak, jadi kalo salusi kendala internal kami mengadakan pelatihan atau training yang wajib diikuti oleh karyawan yang ada di BMI Kediri mbak. Dan hal itu bukan hanya berlaku disini saja, pasti disetiap instansi kalo permasalahannya SDM ya solusinya pelatihan atau training.

Selain kami mengadakan pelatihan dan training, kami membagi karyawan berdasarkan grade pengetahuan serta hubungan komunikasinya, yang mana karyawan yang belum berpengalaman akan ditempatkan dibagian *front line* atau kantorseperti CS dan teller, dan ketika ada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan itu sudah ada line diatasnya RM atau financing itu sudah ada beberapa line jadi nanti bagian pembuatan usulan pembiayaan sama wawancara on the spot dan lain sebagainya itu bagiannya RM landing. Kemudian ada bagian leagle itu bagian penilaian jaminan layak atau tidaknya itu ada sendiri, terus bagian pengesahan itu juga ada sendiri.

Jadi, dari hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa solusi dari kendala internal yang dialami itu dengan adanya pelatihan dan training bagi karyawan yang diadakan dan diikuti oleh setiap karyawan BMI Kediri, hal itu dilakukan guna untuk menambah wawasan serta pengetahuan dari karyawan supaya bisa menjadi modal

---

<sup>134</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020

<sup>135</sup> Hasil wawancara dengan pak Bambang Priyono selaku *brance collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 juli 2020



untuk diaplikasikan dilapangan. Dan pengalaman bu Dianita bisa dijadikan motifasi bagi tim marketing untuk tetap semangat berkegiatan dimasa pandemi ini.

## 2) Menjelaskan ketentuan serta take over pembiayaan dari pihak lain

Setiap ada kendala pasti akan ada solusi yang diberikan untuk menyelesaikan kendala yang menghambat. Seperti yang dijelaskan oleh ibu Dian selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamlat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa:<sup>136</sup>

Kalo saya sebagai nasabah ya saya tetap berusaha bagaimana supaya pembiayaan saya bisa di terima mbak, saya sebelum ini ada kerja sama dengan bank konvensional yang mana jaminan yang saya berikan adalah rumah yang saya tempati, dan disini diberikan pilihan untuk take over atau memindahkan pembiayaan saya, jadi saya sekarang hanya bekerja sama dengan Bank Muamalat saja.

Peneliti juga menanyakan kepada pak Danny selaku *brance collectore* untuk mengkonfirmasi pernyataan dari nasabah Bank Muamlat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa:<sup>137</sup>

Kalo solusi untuk kendala lokasi jaminan ya kita menjelaskan sejelas-jelasnya diawal mbak, dan nasabah harus benar-benar paham. Karna balik lagi semua itu bertujuan untuk meminimalisir resiko. Dan biar sama-sama aman, dan nasabah juga bisa mendapatkan pembiayaan sesuai dengan yang dibutuhkan.

---

<sup>136</sup> Hasil wawancara dengan ibu Dian selaku nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 26 juni 2020

<sup>137</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *brance collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

Dan peneliti juga menanyakan kepada bu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri untuk mengkonfirmasi pernyataan dari narasumber, ibu rini menjelaskan bahwa:<sup>138</sup>

Untuk permasalahan lokasi jaminan kita selalu menjelaskan diawal. Diawal itu harus jelas semuanya, kalo tidak jelas ya kan tidak bisa. Harus jelas usaha seperti apa, mulai dari wawancara *on the spot* itu sudah harus tau layak atau tidaknya nasabah ini diproses pembiayaannya dan apabila ada permasalahan misalnya jaminan utamanya sudah dijamin ke tempat lain maka kita akan memberikan penawaran untuk mentake over itu. Jadi nasabahnya tidak boleh ada sangkutan dengan beberapa bank. Tujuannya supaya nasabah bisa konsen dengan satu bank. Kalo konsennya ke beberapa bank takutnya menjadi penyebab gak lancarnya pembiayaan. Untuk semetara itu saja solusinya kan kita ada manajemen resiko mbak dan semuanya merupakan bagian dari mitigasi pembiayaan. Dan semua ini bisa membawa Bank Muamlat KCU Kediri menjadi salah satu cabang Bank Muamalat yang pembiayaan bermasalahnya kurang dari 0,1%.

Jadi peneliti dapat menyimpulkan bahwa solusi yang diberikan untuk kendala internal lokasi jaminan ialah dengan memberikan pemahaman diawal keada nasabah dan memberikan penawaran take over kepada nasabah apabila jaminan utamanya sudah dijamin kepada pihak lain. Dan semua yang dilakukan itu merupakan manajemen resiko yang menjadi bagian dari mitigasi risiko. Dan terbukti semua itu bisa meminimalisir risiko pembiayaan bermasalah di Bank Muamalat KCU Kediri.

#### **b. Solusi kendala eksternal**

Kendala eksternal yang dialami di Bank Muamalat KCU Kediri ada dua poin yaitu kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem

---

<sup>138</sup> Hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

syariah dan adanya bencana wabah virus covid-19 yang benar-benar hampir melumpuhkan semua sektor termasuk sektor perbankan.

### 1) Edukasi dan Sosialisasi

Anggapan masyarakat bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja tidak ada bedanya menjadi salah satu kendala perkembangan pembiayaan di bank syariah. Pemahaman seperti itu membuat kredibilitas bank syariah masih kalah dengan bank konvensional. y

Untuk itu peneliti menanyakan kepada pak Bambang tentang solusi yang diberikan ketika pemahaman masyarakat terhadap sistem syariah kurang adalah:<sup>139</sup>

Kalo untuk solusi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem syariah itu kami melakukan sosialisasi mbak, kita lakukan edukasi misalnya dengan menggandeng perguruan tinggi khususnya dari jurusan syariah untuk memberikan edukasi sederhana tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Sebelum itu kita adakan edukasi dikampus-kampus memberikan pengalaman dan pemahaman dilapangan. Biasanya kan mahasiswa kalo dikampus hanya mendapatkan teori saja, nah kami sebagai praktisi memberikan pemahaman bagaimana yang terjadi dilapangan.

Dan peneliti menanyakan lagi kepada narasumber lain yaitu pak Danny dengan pertanyaan yang sama, beliau menjelaskan bahwa:<sup>140</sup>

Banyaknya masyarakat yang belum memahami sistem syariah ya mbak dan untuk itu kami selalu melakukan edukasi kepada orang-orang terdekat. Dan hal yang sama dilakukan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang juga terus melakukan kegiatan sosialisasi melalui kegiatan *islamic banking (IB) fair* dan *Keuangan Syariah fair*. Mahasiswa syariah pasti sedikit banyak tau soal itu. Dan setau saya

---

<sup>139</sup> Hasil wawancara dengan pak Bambang Priyono selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

<sup>140</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

perkembangan perbankan syariah sampai tahun 2019 kemarin juga mengalami sedikit peningkatan dari 4% ditahun 2014 dan 6% ditahun 2019.

Dari penjelasan narasumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa solusi yang selalu dilakukan untuk memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang perbankan syariah OJK juga melakukan edukasi dan sosialisasi dengan menggandeng perguruan tinggi dalam melakukan sosialisasi, hal serupa juga dilakukan oleh Bank Muamalat KCU Kediri yang juga mengedukasi mahasiswa, contohnya di IAIN Tulungagung. Ada banyak mahasiswa yang menggunakan rekening Bank Muamalat, hal itu membuktikan bahwa bank syariah khususnya Bank Muamalat KCU Kediri hadir untuk mengajak milenial untuk bebas riba.

## 2) ***Restructuring dan Rescheduling***

Munculnya bencana alam merupakan sesuatu yang tidak disangka-sangka hal itu tidak bisa dihindari, namun tetap bisa diminimalisir dampaknya. Seperti yang saat ini sedang melanda dunia yaitu wabah virus cov-19 yang muncul pertama kali di Indonesia pada bulan maret 2020, virus yang sangat mematikan dan yang sudah memakan banyak korban jiwa. Hal itu membuat semua sektor kehidupan terdampak terutama sektor ekonomi yang mana di Indonesia masih banyak masyarakat yang bekerja hari ini untuk makan hari ini. Dan adanya wabah ini semua sektor melemah. Tapi

pasti sudah ada solusi yang dilakukan untuk meminimalisir kerugian baik bank maupun nasabah.

Hal itu seperti yang diungkapkan oleh pak Danny Prasetyo, beliau berpendapat bahwa:<sup>141</sup>

Untuk permasalahan yang disebabkan oleh virus corona ini kami di BMI Kediri memberikan solusi yang kami tawarkan kepada nasabah pembiayaan adalah dengan restrukturisasi, penambahan jangka waktu pembiayaan atau juga bisa memberikan masa tenggang tiga sampai enam bulan kedepan. Jadi bagi nasabah pembiayaan yang terkena dampak itu bisa merasakan manfaat dari adanya bank syariah sebagai solusi dari krisis perekonomian mbak.

Peneliti menanyakan kepada narasumber lain yaitu ibu Prasetyo Rini, beliau menjelaskan bahwa:<sup>142</sup>

Solusi dari kendala yang disebabkan covid ya mbak, kalo untuk itu kita melihat dari sisi yang lain, selain dari memberikan keringanan kepada nasabah yang terdampak covid kami melihat permasalahan ini sebagai tantangan yang harus dilewati dan pasti ada kesempatan untuk memperbaiki khususnya dari inovasi pelayanan digital, karena adanya virus ini membuat tatanan sosial berubah seperti adanya *social distancing*, *physical distancing*, dan yang skala besarnya ada pembatasan sosial berskala besar (PSBB), dan diberlakukannya semua kegiatan dari rumah, untuk itu kita harus memberikan pelayanan digital yang bisa dilakukan dari rumah. Dan dari sisi kesempatan, adanya wabah ini membuka kesempatan pembiayaan baru dari sektor kesehatan seperti alat-alat kesehatan seperti ranjang rumah sakit, masker, APD, ventilator rumah sakit, alat tes, dan lain-lain.

Peneliti menyimpulkan bahwa solusi untuk kendala eksternal yang dihadapi adalah dengan memberikan keringanan kepada nasabah yang terdampak cov-19 dengan cara melakukan restrukturisasi, penjadwalan ulang, dan memberikan keringanan perpanjangan waktu

---

<sup>141</sup> Hasil wawancara dengan pak Danny Prasetyo selaku *branch collector* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

<sup>142</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku *RM funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 7 Agustus 2020

sekitar 3-6 bulan. Dan Bank Muamalat Kediri juga menganggap dengan adanya pandemi ini adalah tantangan dan untuk menjadi lebih baik, misalnya seperti menciptakan inovasi digital supaya memudahkan dalam memberikan pelayanan dimasa pandemik ini. BMI Kediri juga melihat ini sebagai kesempatan pembiayaan-pembiayaan dibidang kesehatan seperti alat-alat medis yang dibutuhkan untuk fasilitas kesehatan seperti alat pelindung diri, masker, ventilator rumah sakit, dan lain-lain.

Peneliti bertanya kepada narasumber sebagai nasabah pembiayaan modal usaha di Bank Muamalat KCU Kediri yang juga merasakan dampak dari adanya pandemi di tahun 2020 ini, pak Hadi menjelaskan bahwa:<sup>143</sup>

Alhamdulillah mbak, Bank Muamalat memberikan keringanan kepada saya, saya melakukan perubahan jadwal yang ada diperjanjian mbak, jadi saya mendapatkan keriganan dua bulan tidak membayar kewajiban, tapi dari situ saya mulai merambah bisnis online mbak, saya punya barang yang bisa dijual jadi saya masih dalam tahap belajar memasarkan produk saya secara online mbak, dan alhamdulillah sudah berjalan walaupun saya sebelumnya tidak pernah berjualan online. Tapi saya yakin saya bisa memulainya sekarang.

Dari hasil wawancara dengan narasumber peneliti menyimpulkan bahwa, dengan adanya pandemi ini ada hikmah dan pelajaran yang bisa diambil dari yang dialami oleh pak hadi yaitu beliau bisa lebih kreatif dan berinovasi yaitu dengan menjual dagangannya secara online, hal yang sebelumnya tidak terfikirkan

---

<sup>143</sup> Hasil wawancara dengan pak Hadi Nawawi sebagai nasabah pembiayaan di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 17 Juli 2020

oleh pak Hadi dan sekarang adanya pandemi ini menjadi hikmah tersendiri bagi pak Hadi.