

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 di Jl. Hasanudin No. 26 Kediri. Letak geografis Bank Muamalat di Kediri bisa dikatakan strategis, karena letaknya mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi, seluruh staf yang ada di Bank Muamalat Kediri mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing.⁷⁹

Sedangkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), 90 Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana

⁷⁹ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 31 Januari 2021, pukul 18.19 WIB

Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance syariah* (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum 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*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

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 dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi 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 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 363 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 1.337 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 103 Mobil Kas Keliling (*mobile branch*) 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- 92 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 Indonesia with Strong Regional Presence*”

2. Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri. Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Hasanudin No.2, Kelurahan Kenayan, Tulungagung. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut:⁸⁰

a. Dekat dengan perumahan penduduk

Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri dekat dengan penduduk jadi memungkinkan penduduk untuk menggunakan jasa dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.

b. Mudah dijangkau

Lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri bisa di lalui oleh transportasi apapun karena dekat dengan jalan raya sehingga memudahkan nasabah untuk menjangkau lokasi.

⁸⁰ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.50 WIB

c. Masyarakat setempat

Masyarakat disekitar lokasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri banyak memberi dukungan sejak mulai berdiri sampai dengan beroperasi pada saat ini.

3. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Adapun visi dan misi yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, sebagai berikut:⁸¹

- a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki visi yaitu “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*” maksudnya ialah “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”.
- b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki misi yaitu: “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

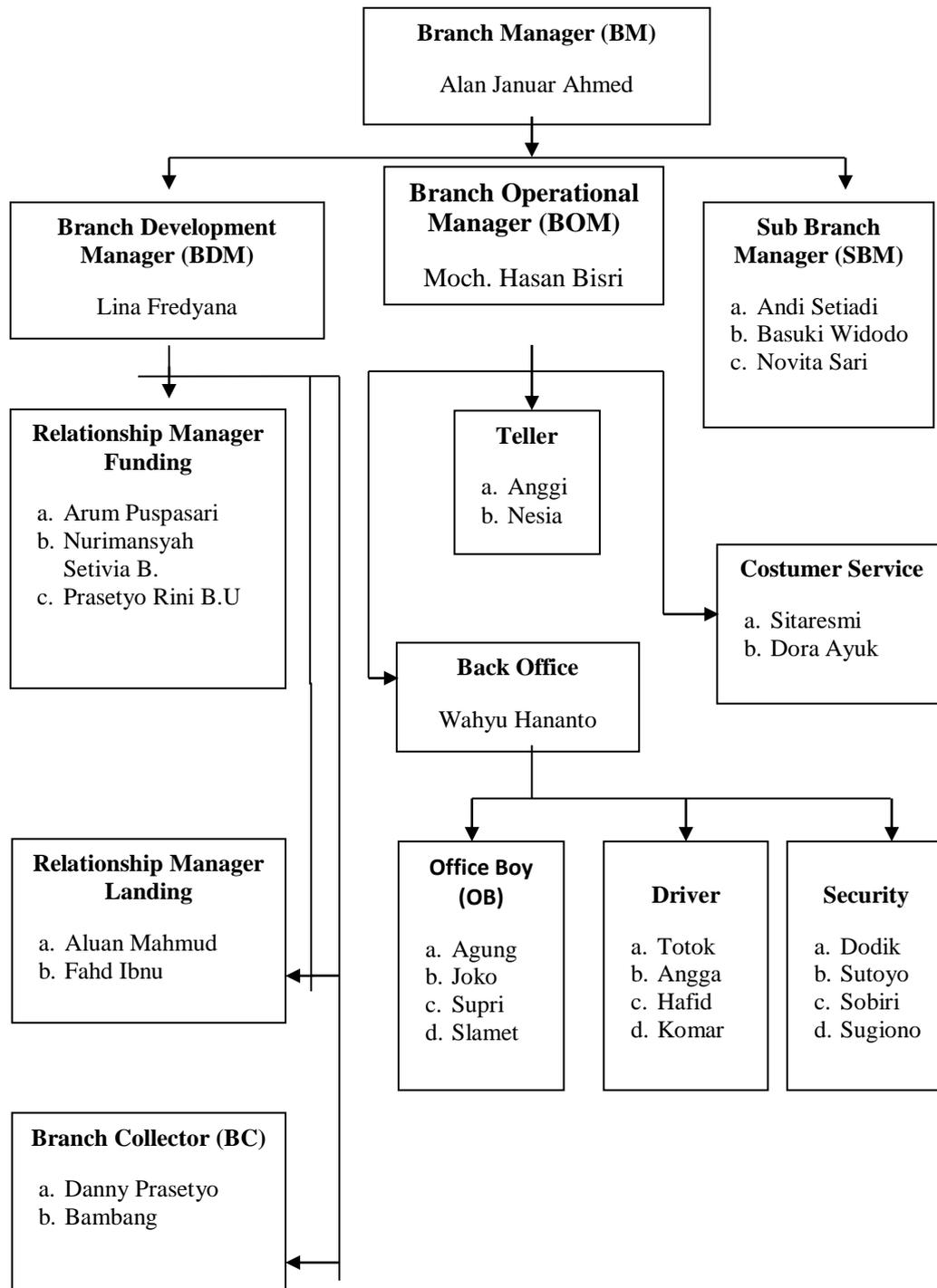
4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berikut adalah struktur organisasi yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, yaitu:

⁸¹ Bank Muamalat, *Visi-Misi*, www.bankmuamalat.co.id/visi-misi, diakses pada 31 Januari 2021, pukul 18.52 WIB

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri



5. Tugas dan Wewenang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Berikut ini adalah tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut :⁸²

a. *Branch Manager*

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

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

b. *Sub Branch Manager*

Sub branch manager merupakan posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi,

⁸² Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif, akurat dan sesuai dengan peraturan Bank Indonesia yang berlaku.

Tugas dan wewenang *sub branch manager* adalah :

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

c. *Branch Operational Manager*

Branch operational manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggungjawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan melakukan koordinasi dengan branch manager. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu:⁸³

- 1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, *dealer* dan lain-lain) dapat berjalan

⁸³ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.

- 2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan aset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi *improvement* yang bersifat strategis kepada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi *sales, support, AR, human resources* dan infrastruktur.
- 4) Memastikan koordinasi dengan *branch marketing manager* untuk sinergi dalam pencapaian target *performkantor* cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitoring dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support terhadap tugas-tugas branch manager.
- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang telah dijalankan atau diterapkan dengan konsisten.
- 8) Memonitor penerimaan angsuran dan setoran ke bank telah dilakukan setiap hari.
- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lain-lain.⁸⁴

d. *Branch Development Manager*

⁸⁴ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

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

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target *sales* untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran *customer*.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.
- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama.
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.
- 6) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.⁸⁵

e. *Relationship Manager Funding* (RM Funding)

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

⁸⁵ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

- 1) Mencari calon nasabah yang memiliki potensial sebagai perolehan sumber dana.
 - 2) Melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.
- f. *Relationship Manager Lending* (RM Lending)⁸⁶

Tugas dan wewenang dari *relationship manager lending* adalah :

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

g. *Teller*

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

⁸⁶ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

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

h. *Customer service*⁸⁷

Customer service bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah.

Tugas-tugas dari *customer service* yaitu :

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

⁸⁷ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

i. *Branch Collector*

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

j. *Back office*⁸⁸

Posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*. Tugas dari *back office* ini yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank yaitu, giro dan cek.

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

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

- 1) *Office boy* tugasnya yaitu memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain serta membersihkan kantor.
- 2) *Security* bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang

⁸⁸ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *share*.

- 3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

6. Produk-Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri

Produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Kantor

Cabang Kediri dibagi menjadi 2 kelompok yaitu *consumer and retail banking* serta *corporate banking*. Berikut produk dan layanannya:

a. *Consumer and Retail Banking* :⁸⁹

1) Tabungan

a) Tabungan iB Hijrah

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

b) Tabungan iB Hijrah Haji

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPSBPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian

⁸⁹ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

Agama Republik Indonesia. Produk Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap perjalanan ibadah yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

c) Tabungan iB Hijrah Valas.⁹⁰

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

d) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e) Tabungan iB Hijrah

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

f) Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat

⁹⁰ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh Jaringan Visa.

g) Tabungan iB SimPel

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

2) Giro⁹¹

a) Giro iB Hijrah *Attijary*

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

b) Giro iB Hijrah Ultima

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

3) Deposito

a) Deposito iB Hijrah

⁹¹ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.⁹²

4) *Kartu Shar-e Debit*

a) *Kartu Shar-e Debit Reguler GPN*

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

b) *Kartu Shar-e Debit Classic*

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

c) *Kartu Shar-e Debit Gold*

Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

d) *Kartu Shar-e Debit Ihramm*

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

e) *Kartu Shar-e Debit Prioritas*

⁹² Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

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

5) Pembiayaan⁹³

a) KPR iB Muamalat

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

b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa.

⁹³ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.⁹⁴

b. *Corporate Banking*

1) Pembiayaan

a) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

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

b) Pembiayaan 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.

c) Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance Syariah*

Produk Pembiayaan iB *Asset Refinance* Syariah adalah produk pembiayaan khusus segmentasi *corporate* dengan skema refinancing berdasarkan prinsip syariah, yang

⁹⁴ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu aset produktif maupun aset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan bowheer dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

d) Pembiayaan iB Muamalat Investasi ⁹⁵

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

e) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

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

2) Tabungan

a) Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate* iB

Kartu debit yang dimiliki oleh Nasabah korporasi dan memiliki fitur lengkap untuk bertransaksi seperti tarik tunai, transfer online antar rekening dan antar bank, beragam pembayaran seperti listrik, telepon, ponsel, dan sebagainya melalui ATM Muamalat. *Corporate Debit Card*

⁹⁵ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

merupakan fasilitas dari rekening Nasabah korporasi yang dapat diakses oleh banyak kartu dan dapat diberikan kepada mitra dari Nasabah korporasi untuk tujuan tertentu.

3) Giro

a) Giro iB Muamalat Ultima *Corporate*

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

b) Giro iB Muamalat *Attijary Corporate*

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

4) Deposito⁹⁶

a) Deposito iB Hijrah *Mudharabah*

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

⁹⁶ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

5) Internasional Banking

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

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

BMI - BMMB (Bank Muamalat Indonesia - Bank Muamalat Malaysia Berhad) adalah kiriman uang bagi TKI di Malaysia ke Indonesia melalui seluruh counter Bank Muamalat Malaysia Berhad kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia.⁹⁷

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

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

d) *Remittance* iB Muamalat

⁹⁷ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

Adalah layanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada atau dari pemilik rekening Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

6) *Trade Finance*

a) Bank Garansi Bank Garansi (atau disingkat BG) adalah Jaminan Pembayaran yang diberikan oleh Bank atas permintaan Nasabahnya, kepada pihak penerima jaminan dalam hal Nasabah yang dijamin tidak memenuhi kewajibannya kepada pihak penerima jaminan. BG merupakan fasilitas non dana (*Non Funded Facility*) yang diberikan Bank berdasarkan akad Kafalah bil Ujrah. Bank akan menerbitkan BG sejumlah nilai tertentu yang dipersyaratkan oleh pihak penerima jaminan yang merupakan klien/mitra bisnis / *counter part* dari Nasabah Bank untuk kepentingan transaksi / proyek tertentu yang akan dijalankan oleh Nasabah Bank.⁹⁸

b) *Trade Finance*-Ekspor

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

⁹⁸ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

c) *Trade Finance-Impor*

Layanan yang diberikan : (i) *Issuing L/C*, (ii) *Amandement L/C*, (iii) Realisasi L/C berupa penerimaan dan pemeriksaan dokumen serta penyelesaian pembayaran, (iv) *Inward Collection* dokumen impor non L/C.

d) SBLC (*Standby L/C*)⁹⁹

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

e) *Letter of Credit*

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

⁹⁹ Dokumen dari Bank Muamalat Indonesia..., pada tanggal 31 Januari 2021, pukul 18.59 WIB

dan kondisi yang ditentukan dan disepakati. Sebagaimana BG, LC juga merupakan fasilitas *non* dana, dimana Bank dalam hal ini bertindak sebagai wakil dari Pembeli - menggunakan akad Wakalah bil Ujrah – untuk pengurusan dokumen, sementara untuk pembayaran penyelesaian transaksinya dapat menggunakan dana Nasabah sendiri maupun menggunakan fasilitas pembiayaan dari Bank dengan akad seperti yang telah di uraikan sebelumnya (Piutang Murabahah, Piutang Istishna, Mudharabah atau Musyarakah).

- f) Produk Pelayanan Untuk Perdagangan Dalam Negeri SKBDN (Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri) Bank Muamalat menyediakan layanan untuk transaksi SKBDN atau lazim dikenal dengan nama L/C dalam negeri untuk mendukung kelancaran bisnis anda. Pada dasarnya produk dan layanan yang disediakan untuk *Eksporter* dan *Importer*, dapat juga digunakan untuk mendukung perdagangan dalam negeri. Yang membedakana hanya penggunaan yurisdiksi hukum, dimana dalam transaksi ekspor/impor menggunakan standar internasional yang diatur dalam UCP DC (*Uniform Custom Practice on Documentary Collection*), sementara untuk transaksi dalam negeri, mengikuti ketentuan dari Bank Indonesia.

7) Layanan *Corporate*

a) Layanan Muamalat *Cash Management*

Merupakan fasilitas *Internet Banking* untuk nasabah Perusahaan yang memungkinkan nasabah memonitor maupun melakukan transaksi perbankan atas seluruh rekening yang berada di cabang Bank Muamalat di Indonesia secara *Realtime Online*.

b) Jasa Layanan ESCROW

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

c) Layanan *Cash Pick-up and Delivery*

Layanan ini merupakan solusi kebutuhan Anda terhadap layanan collection terutama yang berasal dari *cash*. *Cash Delivery Services* adalah layanan pengantaran uang tunai dan warkat bilyet giro ke lokasi usaha Anda yang disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia.

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

B. Temuan Penelitian

1. Efektivitas dan Peran Account Officer Dalam Penentuan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

Pengaruh globalisasi dan majunya SDA serta SDM pada saat ini sangat berpengaruh pada berbagai sektor perekonomian terutama pada sektor perbankan. Dengan adanya kemajuan teknologi memungkinkan manusia harus mengikuti perkembangan, banyak keperluan masyarakat akan informasi dan juga edukasi salah satunya keperluan akan informasi mengenai produk-produk pembiayaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri, tugas tersebut tentunya harus memiliki skill dan kompetensi pada sektor pembiayaan sendiri, disinilah peran seorang *account officer* sangat diperlukan.

a. Dalam mengelola akun keuangan

account officer pada dasarnya harus memiliki *skill* yang sangat baik karena mereka akan berhadapan langsung dengan nasabah. Tidak semua nasabah dapat cepat mengerti dan memahami segala ketentuan dan cara yang telah diterapkan oleh lembaga, edukasi mengenai produk-produk dalam pembiayaan sangatlah penting, secara tidak langsung penjelasan tersebut akan membantu nasabah dalam mendapatkan pemahaman dan juga efisiensi dan optimalisasi dari

setiap transaksi keuangan yang dilakukan. Sebagaimana dari hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“pada dasarnya kalau untuk keuangan tentunya bmi cabang kediri ini akan mengedepankan transaksi yang dilarang syariat islam, maka dari itu kita harus mengetahui bagaimana sumber dananya, cara pengalokasiannya, sehingga uang yang akan digunakan benar-benar memilki prinsip syariah dan kejelasan tentunya sebelum menyalurkan akan dilakukan analisis terlebih dahulu agar setiap keputusan yang akan diambil oleh AO tidak salah”.¹⁰⁰

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“untuk lembaga keuangan syariah oada umumnya dalam operasionalnya akan memiliki berbagai prinsip, yaitu: prinsip keadilan, prinsip kemitraan, prinsip transparansi, dan prinsip kemitraan. Tidak hanya itu mengetahui sumber dana juga sangat diperlukan bagaimana cara memperolehnya, profesinya, pengalokasiannya dan juga pengelolaannya sehingga akan mencerminkan manajemen keuangan syariah”.¹⁰¹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“dalam pengelolaan keuangan saya takin bmi cabang kediri ini dapat dipercaya apalagi kalau dalam lembaga syariah tentunya harus sesuai dengan fatwa dewan pengawas syariah dalam menerima titipan ataupun untuk investasi tentunya peran Ao dalam menganalisis keuangan akan sangat berhati-hati”.¹⁰²

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰² Hasil wawancara dengan NN 1., (Nasabah *Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dapat diketahui tentang pengelolaan keuangan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri peran account officer yaitu akan menganalisis dan disesuaikan dengan prinsip keadilan, prinsip kemitraan, prinsip transparansi, dan prinsip kemitraan sehingga akan mencerminkan kejelasan dan sesuai dengan syariat islam.

Dari seluruh pernyataan diatas, informasi yang didapatkan tersebut dapat disimpulkan bahwa account officer dalam mengelola akun keuangan akan mengedepankan beberapa prinsip 5C sampai dengan 6C yaitu dengan prinsip keadilan, prinsip kemitraan, prinsip transparansi, serta menggunakan SDM atau account officer yang benar-benar memiliki skill syariah, hal tersebut tentunya akan membantu lembaga untuk membuat nasabah tetap memiliki rasa aman dan nyaman.

b. Mengelola produk

Account officer harus menjadi konsultan yang baik agar nasabah memilih produk yang sesuai untuk kebutuhannya. selain menjadi konsultan tugas lain dari seorang account officer memberikan pemahaman mengenai akad yang akan dipilih diantaranya yaitu dari produk Modal Usaha dan KPRS. Sebagaimana dari hasil wawancara dengan ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* bahwa:

“Hampir semua diminati ya, sebenarnya ada 2 produk umum yaitu modal usaha sama KPRS. Namun rata-rata nasabah banyak memilih

produk untuk modal usaha, karena kalau modal usaha tentunya jelas dibutuhkan untuk modal. Jadi rata-rata para nasabah mengambil yang modal usaha tapi sih masih banyak juga yang mengambil KPRS."¹⁰³

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

*"Hampir semua diminati, ada 2 produk umum diantaranya modal usaha dengan KPRS. Banyak sih sebenarnya nasabah memilih produk untuk modal usaha, tentunya modal usaha lebih utama untuk modal."*¹⁰⁴

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

*"Sebenarnya sudah umum kalau setiap nasabah memilih modal usaha, walaupun kadang kalau sudah acc tidak untuk modal melainkan untuk yang lain, tapi kan lembaga tetap memberikannya yang penting amanah. Pada dasarnya kalau modal usaha kan membantu mereka dalam keuangan yang akan digunakan dalam memodali usahanya atau mengembangkan usaha yang sudah ada supaya lebih lancar."*¹⁰⁵

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN 2 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

*"Setau saya ada 2 produk, modal usaha dengan KPRS. Kalau saya sih mengambil produk modal usaha, kalau menurut saya modal itu nanti bisa saya gunakan untuk menambah usaha saya intinya untuk mengembangkan lah mbak."*¹⁰⁶

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰⁵ *Ibid*,.. pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan NN 2., (Nasabah *Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat dijelaskan bahwa peran *account officer* dalam mengelola produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yaitu dengan menjelaskan apasaja produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri diantaranya yaitu Modal usaha dan KPRS yang selanjutnya oleh *account officer* akan dijelaskan juga mengenai akad yang tersedia. Penjelasan tersebut akan dilakukan oleh *account officer* sampai nasabah yang bersangkutan benar-benar paham.

Dari seluruh pemaparan diatas, sudah sangat jelas bahwa pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri peran *account officer* dalam mengelola produk sangat penting dimana *account officer* harus benar-benar memahami produk serta karakter nasabah, sehingga dalam penjelasannya akan lebih mudah dan tidak memakan banyak waktu apalagi dalam perbankan syariah tentunya produk ataupun akad akan sulit untuk dipahami.

c. Mengelola Pembiayaan

Selain menjadi konsultan seorang *account officer* juga melakukan pemantauan atas pinjaman yang telah diberikan kepada nasabah hal tersebut dilakukan agar nasabah memenuhi komitmen atas pinjaman yang telah diberikan. Tidak hanya memantau seorang *account officer* juga harus paham mengenai latar belakang

nasabahnya, sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie

B. U. selaku *Relationship Manager Funding* bahwa:

“untuk tugas account officer dalam lembaga keuangan syraiah tentunya hampir sama dengan lembaga lain yaitu melakukan penilaian, Mereka akan melakukan onthespot kunjungan, lalu melakukan pemetaan pasar,selanjutnya kunjungan,lalu saya akan melakukan pengajuan pembiayaan kepada pihak lembaga yang akan di tangani langsung oleh AO yang akan disesuaikan dengan 5C, menunggu pemegang limit setuju atau tidak, kalau sudah kita akan melakukan akad dengan pihak bank.”¹⁰⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“Pertama-tama mereka melakukan onthespot yang utama, pemetaan pasar,kalau sudah baik mereka akan melakukan kunjungan yang meliputi survei lokasi usaha ataupun mencari informasi,selanjutnya melakukan pengajuan pembiayaan yang sudah disesuaikan dengan ketentuan 5C sampai 6C, mereka selanjutnya akan menyuruh kami untuk menunggu karena mereka masih membuat usulan pembiayaan, sampai dengan persetujuan pemegang limit yang selanjutnya kita akan melakukan akad yang sudah ditetapkan oeh pihak bank.”¹⁰⁸

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“Mereka akan melakukan kunjungan, lalu melakukan pemetaan pasar,selanjutnya kunjungan,lalu saya akan melakukan pengajuan pembiayaan kepada pihak lembaga yang akan di tangani langsung oleh AO yang akan disesuaikan dengan 5C, menunggu pemegang limit setuju atau tidak, kalau sudah kita akan melakukan akad dengan pihak bank.”¹⁰⁹

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁰⁹ Hasil wawancara NN., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat dijelaskan bahwa peran *account officer* dalam mengelola pembiayaan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Melakukan *onthespot*, melakukan pemetaan pasar, adanya kunjungan, melakukan penilaian yang harus sesuai dengan 5C sampai 6C yang selanjutnya akan diajukan kepada pemegang limit, lalu melakukan akad.

d. Mengelola Penjualan

Tidak hanya memahami produk saja, *account officer* juga harus memasarkan produknya sendiri, agar hal tersebut terwujud maka *skill* dan pemahaman yang sangat luas sangat diperlukan *account officer* harus mengetahui situasi dan keadaan yang dihadapi oleh nasabah dengan begitu pemilihan produk akan tepat dan sesuai dengan kriteria dari nasabah. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“untuk memasarkan produk kami akan melakukannya dengan sosial media tentunya juga akan didukung menggunakan brosur, menurut saya hal tersebut sangat efektif sehingga kita tidak perlu repot-repot datang kerumah nasabah masing-masing dan menjelaskan produk, apalagi kalau dalam bank syariah tentunya menggunakan akad, jadi akan membuat waktu kurang efektif.”¹¹⁰

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* mengungkapkan bahwa:

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

“kami selalu mengikuti zaman ya mbak tentunya, palagi kan sekarang banyak smartphone yang canggih jadi kita tidak perlu repot-repot datang kerumah nasabah. Cukup kita membuat produk lalu kita masukan ke blok atau website resmi kami dan juga kami akan membuat brosur.”¹¹¹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN2 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“saya sudah lama jadi nasabah bank muamalat ini ya mbak, mungkin sudah sekitar 5 (lima tahun) kalau dulu saya langsung datang kesini dan bertanya ada produk pembiayaan apa saja lalu sama mbaknya diberikan brosur dan dijelaskan mengenai produk sama akadnya. Mungkin kalau sekarang juga bisa dilihat dari websitenya langsung.”¹¹²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam memasarkan produk seorang *account officer* hanya memberikan penjelasan saja dan setiap produknya juga sudah ditentukan oleh lembaga, yang dapat dilihat melalui brosur dan juga di website bank muamalat indonesia.

Dari pemaparan diatas, dapat kita ketahui bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dalam memasarkan produknya menggunakan beberapa cara yaitu diantaranya penjelasan langsung dari *account officer* serta menggunakan *platform* media sosial dengan menawarkan berbagai jasa oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri. Hal tersebut tentunya akan mempermudah nasabah untuk mengetahui jenis produk serta akad yang dipilih.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹¹² Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

e. Strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan

Tentunya dalam setiap penyaluran pembiayaan maka sebuah lembaga keuangan akan memiliki strategi ataupun caranya masing-masing. Seperti halnya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk salah satunya melakukan kunjungan langsung secara onthespot, dan juga melakukan berbagai analisis dalam upaya menilai pembiayaan apakah layak atau tidak. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* bahwa:

“Ya tentunya sudah sesuai kan sudah ada tahapan yang harus dipenuhi. Ya mungkin berbeda dengan bank konven yang lebih cepat prosesnya, kalau syariah itu biasanya panjang atau lebih lama karena harus menentukan berbagai macam ketentuan. Kan yang dilihat tidak hanya bagaimana orang tersebut dapat mengajukan saja tapi juga harus melihat ke berbagai faktor salah satu contoh karakter orang tersebut dimata tetangganya dan lain-lain.”¹¹³

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“kita melihat dari 5C sampai dengan 6C, karakter dari orang tersebut, hubungan dengan lingkungan sekitar atau tetangganya lah, hubungan usahanya dengan cuaca, apakah pernah terjadi masalah dengan lembaga lain baik itu dari lembaga kecil. Menurut saya pertimbangan diatas sangat penting bagi seorang AO ya. Tidak hanya melihat namun juga harus menilai apakah layak atau tidak, apakah bisa amanah atau tidak.”¹¹⁴

¹¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“melihat dari 5C, karakter saya atau nasabah yang lain, hubungan nasabah dengan tetangga, lalu persyaratan untuk pengajuan pembiayaan seperti halnya ktp dan lain-lain.”¹¹⁵

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam Strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan harus bisa memahami karakter dari orang tersebut, adapun cara untuk melatih bisa memahami karakter seseorang yaitu dengan cara melakukan kunjungan langsung terhadap yang bersangkutan, menggali informasi dari lingkungan sekitar dan juga melihat apakah usaha yang sedang dilakukan memiliki efektivitas yang baik sehingga tidak akan terjadi masalah dalam pelaksanaannya.

Tujuan utama dari analisis kelayakan nasabah dalam penyaluran pembiayaan tentunya untuk mendapatkan rasa percaya dari nasabah ataupun masyarakat bahwa mereka mampu dalam memenuhi kewajibannya secara teratur agar tidak terjadi kendala atau masalah dikemudian hari. Tentunya dalam hal ini peran *account officer* dalam menganalisis nasabahnya juga harus lebih teliti, pada dasarnya lembaga keuangan juga sering memberikan batasan realisasi dana untuk mengantisipasi hal buruk, hal tersebut juga akan disertai dengan angunan dengan begitu pihak lembaga akan merasa terjamin.

¹¹⁵ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa :

“Tidak ada ya, kalau untuk minimal batas realisasinya itu Rp 100.000.000 kalau untuk maksimalnya tidak ada.”¹¹⁶

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* mengungkapkan bahwa:

“Tidak ada, untuk minimal batas realisasinya itu Rp 100.000.000 kalau untuk maksimalnya terserah, sesuai dengan kesepakatan saja dan penilaian tadi layak tidak usaha dengan nilai nominal realisasinya.”¹¹⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN2 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“Waktu saya mengajukan pembiayaan Tidak ada, untuk minimal batas realisasinya itu Rp 100.000.000 kalau untuk maksimalnya terserah, sesuai dengan kesepakatan antar nasabah dan juga seberapa besar nilai angunan.”¹¹⁸

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri tidak memiliki jumlah realisasi karena mereka sudah memberikan analisis yang baik sehingga nasabah juga benar-benar dapat dipercaya selain itu pihak lembaga juga mengharuskan jaminan agar antar nasabah dan pihak lembaga saling memiliki amanah.

¹¹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹¹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹¹⁸ Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Dari pemaparan diatas, dapat kita ketahui bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri dalam strategi penentuan kelayakan pengajuan pembiayaan mengharuskan pihak *account officer* memahami kriteria nasabah dalam hal tersebut tentunya *account officer* harus benar-benar memahami karakter nasabah, nasabah juga harus memiliki jaminan .

2. Kendala *Account Officer* dalam Menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

a) Kendala internal

1) Keterbatasan informasi dokumen dan data nasabah

Pada tahapan pengajuan pembiayaan dimana proses pengajuan pembiayaan setelah proses pada administrasi akan sering mengalami kendala dimana pihak *account officer* kurang teliti dalam menyesuaikan jadwal pada proses pengajuan penmbiayaan yang biasanya data akan di proses oleh karyawan lain sehingga akan mengalami kurang sesuainya jadwal ataupun informasi. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“sebenarnya hambatan pada kelayakan penentuan pembiayaan biasanya akan dipengaruhi oleh faktor internal dan juga eksternal, internal itu dari data-data ataupun dokumen pada bank. Untuk data dan juga dokuman akan ditangani oleh bagian sendiri, mereka akan mengecek apakah data dan dokumen sudah siap. Jadi biasanya akan sering terbentur antar jatwal dengan kesiapan dokumen. Sedangkan untuk internal itu pada karakter nasabah,

kalau nasabah itu karakternya jelek maka akan berdampak pada pembiayaan bermasalah.''¹¹⁹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* mengungkapkan bahwa:

“seperti yang sudah dijelaskan oleh bu Rini mengenai hambatan pada keterbatasan informasi dokumen dan data nasabah sebenarnya harus lebih teliti saja, terutama account officer yang memiliki peran besar dalam meneliti data baik mengatur jadwal ataupun dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan nasabah.''¹²⁰

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

*“kadang untuk hambatan mengenai data nasabah itu kalau saya lebih sering pada penyesuaian data yang kurang akurat, biasanya kalau sudah mau pencairan data masih ada yang kurang”*¹²¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri terdapat kendala internal dan eksternal, kendala tersebut akan berpengaruh pada keberlangsungan proses penyaluran pembiayaan sehingga *account officer* harus benar-benar teliti dalam melakukan analisis. Seperti pernyataan yang telah disampaikan oleh Ibu

¹¹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²¹ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* tersebut sesuai dengan penelitian yang saya dapatkan dilapangan bahwa agar tidak terjadi kendala internal maupun eksternal maka pihak *account officer* harus benar-benar teliti dalam melakukan pengecekan data pada saat pengajuan pembiayaan agar tidak terjadi kendala internal maupun eksternal.

Sesuai dengan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri terdapat kendala internal dan eksternal, diantaranya adalah keterbatasan informasi dokumen dan data nasabah, hal tersebut sebenarnya umum terjadi pada suatu sistem lembaga namun dalam bank syariah tentunya kendala tersebut harus benar-benar dicarikan solusinya. Salah satu cara yaitu dengan melakukan pengkajian data ulang sebelum melakukan analisis, hal tersebut bisa mengurangi resiko kesalahan dalam analisis pada pembiayaan nasabah yang tentunya kan merugikan kedua belah pihak.

2) Keterbatasan SDM (Sumber Daya Manusia)

Pada bank muamalat memiliki kendala internal yang mana masih memiliki keterbatasan pada SDM dimana setiap karyawan akan dibagi menjadi beberapa grade. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“ada beberapa kendala yang masih termasuk kedalam faktor internal dimana masih kurangnya SDM dalam lembaga, jika ada

karyawan yang bukan berasal dari grade syariah maka akan ditempatkan pada posisi umum yaitu sebagai teller.”¹²²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri masih kurangnya SDM yang sesuai dengan *grade* syariah sehingga hal tersebut juga akan berdampak pada tupoksi pada lembaga.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* mengungkapkan bahwa:

“ketika kita membicarakan mengenai SDM yang kurang memadai dalam skill nya tentu hal tersebut sudah umum dalam bank syariah, karena tidak memungkinkan untuk kita merekrut semua SDM yang memiliki skill syariah, jadi harus mengikuti lembaga sehingga kita bisa berjalan berdampingan”¹²³

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“biasanya kalau untuk menjelaskan mengenai akad-akad ataupun produk saya dibantu sama mbak-mbaknya saja jadi menurut saya kalau skill sudah sesuai dengan apa yang harus dijelskan namun kadang saya yang masih kurang paham jadi sering tanya-tanya lagi”¹²⁴

¹²² Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²³ Hasil wawancara dengan Ibu Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²⁴ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiyaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“kalau saya dijelskan akadnya sebenarnya masih kurang paham tapi kalau masalah produk saya paham, untuk pegawai menurut saya sudah baik ya mbak, soalnya mereka baik sekali dalam menjelaskan”.¹²⁵

Melalui pernyataan diatas maka dapat dipahami secara jelas bahwa keterbatasan SDM merupakan salah satu kendala yang perlu diperhatikan oleh pihak lembaga. Terutama dalam proses rekrutmen karyawan yang sesuai dengan *grade* yang telah ditetapkan. Hal tersebut bertujuan untuk mengatasi ketimpangan terhadap sesama karyawan.

3) Letak jaminan

Sudah semestinya nasabah yang akan mengajukan pembiayaan menyediakan jaminan agar kedua pihak lembaga saling memiliki kepercayaan. Namun letak dari suatu jaminan juga akan menjadi kendala dimana hal tersebut akan berpengaruh pada nilai jaminan tersebut. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* mengungkapkan bahwa:

“tentu dalam setiap pengajuan pembiayaan akan membutuhkan jaminan, dan jaminan tersebut memiliki beberapa syarat yang sudah ditentukan seperti halnya : untuk jaminan utama boleh sebuah bangunan, seperti halnya rumah tinggal atau gedung tempat usaha, sedangkan untuk jaminan pendamping: bisa fidusia

¹²⁵ Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

atau SHM (sertifikat tanah). Tentunya jaminan tersebut tidak boleh dekat dengan sungai atau makam sehingga hal tersebut juga sedikit menyulitkan pihak nasabah ataupun account officer.”¹²⁶

Dengan dilakukannya wawancara langsung pada Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* setidaknya pihak lembaga mengetahui dengan mudah bahwa nilai jaminan dalam pengajuan pembiayaan harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri letak angunan ataupun jaminan akan berpengaruh pada nilai kemampuan lembaga memberikan pembiayaan, yang tentunya memiliki beberapa syarat yang harus dipenuhi. Seperti halnya letak angunan harus strategis tidak berdekatan dengan sungai atau pemakaman umum.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“letak jaminan itu memang penting apalagi kalau mengenai bangunan hal tersebut biasanya akan berpengaruh pada nilai pinjaman, tentunya jaminan itu akan digunakan untuk jaga-jaga kalau nasabah tidak bisa mengembalikan pinjaman, jadi kita tentu akan benar-benar mengukur nilainya dan nanti apabila nilai jaminan melebihi nilai jumlah piutang maka sisa uangnya akan dikembalikan”¹²⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

¹²⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²⁷ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

“untuk jaminan saya lebih sering menggunakan sertifikat lahan kosong ya mbak, tapi sebelumnya saya sudah diberi penjelasan kalau ada nilai jaminan yang diperhitungkan jadi saya ya manut-manut sajalah”

Sesuai dengan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri dalam proses pengajuan pembiayaan setiap nasabah yang bersangkutan harus memiliki jaminan baik benda bergerak maupun benda tidak bergerak, hal tersebut sesuai dengan ketentuan lembaga bahwa nilai jaminan sangat menentukan nilai pembiayaan yang akan dimiliki nasabah, tentunya jaminan tersebut memiliki kriteria seperti halnya letak bangunan sesuai dengan penjelasan diatas yaitu tidak boleh berdekatan dengan sungai ataupun pemakaman umum.

b) Kendala Eksternal

1) Kesulitan dalam menganalisis karakter nasabah

Dalam praktinya tentu pengajuan pembiayaan akan mengalami masalah baik masalah dari dalam ataupun dari luar, namun untuk seorang *account officer* tentunya harus bertindak cepat hal tersebut akan dibantu oleh manajemen risiko untuk meminimalisir kesalahan pada analisis terhadap nasabah, Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“untuk kendala pastinya ada namun kalau sampai pada tidak mampunya nasabah memenuhi kewajiban itu tidak akan sampai terjadi karena ada keterbukaan dari nasabah ke account officer

seperti yang sudah saya jelaskan diatas kalau masalah yang paling sulit dalam menganalisis karakter.”¹²⁸

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie

B.U selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

*“wah kalau masalah karakter itu biasanya memang benar-benar harus diperhatikan, tidak hanya lembaga ini saja lo mbak semua sama mereka harus benar-benar bisa membaca sifat dari nasabahnya. Sudah umum untuk lembaga keuangan untuk lebih berhati-hati agar tidak terjadi masalah nanti dikemudian hari”.*¹²⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri masih memiliki kendala yang tentunya agak sulit untuk diatasi, dimana kurang terbukannya nasabah terhadap informasi mengenai keberlanjutan usaha ataupun hal lainnya kepada pihak *account officer* Hal tersebut tentunya akan mempengaruhi analisis usaha yang dijalankan yang tentunya kelak akan berdampak kepada pengembalian pinjaman.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

*“kalau saya masalah karaktersih jujur-jujur saja ya mbak soalnya takut dosa jadi belajar amanah saja tapi kalau untuk nasabah yang lain kurang paham juga”*¹³⁰

¹²⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹²⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹³⁰ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“alhamdulillah selama saya menjadi anggota nasabah pembiayaan di bank muamalat Kediri saya masih lancar tidak pernah menunggak. Kemungkinan yang lain juga sama soalnya di suyariah mbak, kalau mengenai karakter pastinya mbak-mbaknya juga akan lebih teliti kan semua orang itu tidak sama”¹³¹

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa *account officer* dalam melakukan analisis pengajuan pembiayaan hanya memiliki kendala yang berkaitan dengan masalah eksternal yaitu dengan nasabah itu sendiri, dimana pihak *account officer* tidak dapat atau masih belum bisa menguasai karakter nasabah dan juga kurang terpenuhinya 5C sampai dengan 6C. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN 2 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“untuk saya kendala yang sering saya hadapi adalah dimana saya kurang paham mengenai akad dalam produk yang akan saya ambil jadi kalau mbaknya sedang menjelaskan saya hanya mengangguk saja.”¹³²

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“selama saya menjadi nasabah untuk kendala mungkin berkaitan dengan kurang terpenuhinya indikator dari 5C sampai dengan 6C,

¹³¹ Hasil wawancara NN 2., (selaku Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

¹³² *Ibid.*, pada tanggal 4 Februari 2021

yang kedua yaitu kendala dari cuaca terhadap usaha. Karena pihak dari bank akan mengukur seberapa berpengaruhnya cuaca terhadap usaha yang sedang kita jalankan sehingga tetap biasa berjalan walaupun dalam keadaan cuaca kurang menentu atau baik”¹³³

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa *Account Officer* dalam melakukan analisis pengajuan pembiayaan juga memiliki kendala dalam penyampaian informasi mengenai akad dari produk yang akan dipilih oleh nasabah yang bersangkutan. Hal tersebut tentunya akan berpengaruh pada kelancaran proses dalam pengajuan pembiayaan, ketika nasabah tidak memahami akad samasekali maka akan menimbulkan kesulitan bagi *Account Officer* dalam menjelaskan produk, jadi hal tersebut tentunya akan kembali pada bagaimana peran seorang *Account Officer* dalam menjalankan tugasnya. Selain mengenai akad kurang terpenuhinya indikator dari 5C sampai dengan 6C juga sangat berdampak, apalagi pada kelancaran usaha pihak nasabah, hal tersebut perlu diperhatikan agar jika terjadi sedikit kendala pihak *Account Officer* dapat segera mengatasinya.

Sesuai dengan pemaparan diatas dapat dipahami bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri dalam kendala eksternal yaitu kesulitan dalam menganalisis karakter nasabah sangat memiliki beberapa dampak lalu tersebut tentunya akan mempengaruhi kinerja *Account Officer* dalam menganalisis

¹³³ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

pembiayaan, dengan terpenuhinya indikator 5C sampai dengan 6 C akan sangat membantu *Account Officer* dalam analisisnya, mengenai akad, serta karakter nasabah merupakan masalah yang paling sering dihadapi oleh *Account Officer* tentunya jika lembaga memiliki SDM yang berpotensi dalam bidangnya serta memiliki *skill* yang benar-benar baik maka hal tersebut tidak akan menjadi kendala yang sangat besar.

2) Dampak Cov-19 pada tahun 2020

Dengan adanya virus Covid 19 tentunya akan berdampak pada lembaga ataupun nasabah, hal ini tentunya akan menggiring pihak lembaga untuk meminimalisir dampak yang ditimbulkan. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“tentu kita sebagai pihak lembaga keuangan yang berbasis syariah tidal boleh egois dalam menghadapi kasus virus ini. Banyak nasabah kami yang kesulitan dalam finansial karane banyak usaha mereka yang tutup bahkan bangkrut. Jadi kami memberikan beberapa kelonggaran ataupun tenggat waktu dalam proses pelunasan pembiayaan.”¹³⁴

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri memberikan keringanan berupa tenggat waktu dalam proses pelunasan pembiayaan. Hal tersebut tentunya sudah banyak

¹³⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

dipertimbangkan oleh pihak lembaga mengingat dalam pandemi saat ini pihak nasabah benar-benar kesulitan dalam mencari nafkah, namun tentunya hal tersebut harus diimbangi dengan beberapa persyaratan yang sudah ditetapkan oleh lembaga.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B.U selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“saya kira kalau mengenai dampak pada saat ini yang paling berpengaruh pada lembaga juga nasabah adalah Virus Co-19, karena banyak nasabah yang gulung tikar jadi mereka kesulitan untuk mengansur dan banyaknya kebijakan dari lembaga keuangan yang lain untuk meringankan beban nasabah juga harus dilakukan oleh bank muamalat”¹³⁵

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“setelah adanya virus ini usaha saya benar-benar berantakan mbak, apalagi saya investasi di peternakan ayam petelur jadi harga itu ndak bisa konsisten banyak turunya hampir saya bangkrut syukur ada kebijakan pembayaran masih bisa di beri waktu panjang kalau tidak mungkin sudah sampai sita jaminan saya”¹³⁶

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“ketika ada pandemi ini saya rasa tidak saya saja yang kesusahan, orang semua rata-rata ndak bisa bayar angsuran soalnya

¹³⁵ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹³⁶ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

*usahanya macet. Sebenarnya kalau ada uang lebih mau saya tutup saja mbak angsuran saya soalnya sangat membebani apalagi usaha macet kadang untung kadang tidak ada untuk makan saja susah membaginya apalagi kalau untuk membayar angsuran”.*¹³⁷

Melalui pernyataan yang disampaikan dari narasumber tersebut, kendala dari virus cov-19 sangat memiliki dampak baik kepada pihak lembaga ataupun nasabah. Hal tersebut akan sangat berkaitan dengan proses berjalannya pembiayaan, tentu pihak lembaga akan mengambil tindakan seperti yang sudah dijelaskan diatas. Pihak lembaga tetap akan memiliki komitmen dengan pihak nasabah yang benar-benar memiliki sifat amanah.

3. Solusi Account Officer dalam Menentukan Kelayakan Pengajuan Pembiayaan

a) Solusi Internal

1) Mengevaluasi data dan dokumen nasabah

Selain melakukan survei pihak account officer akan melakukan *cros check* mengenai data sehingga pada saat proses pengajuan pembiayaan tidak akan terjadi bentrok. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“ketika terjadi perselisihan jadwal setelah adanya proses pengajuan pembiayaan maka pihak account officer akan benar-benar teliti dalam melakukan check data dan dokumen, bisa juga

¹³⁷ Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

langsung berkomunikasi dengan pegawai lain yang sedang menangani data dari nasabah yang bersangkutan."¹³⁸

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan hasil wawancara Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan melakukan evaluasi data dan dokumen kembali. Hal tersebut akan meminimalisir dampak kekeliruan ataupun bentrok jadwal sehingga proses pengajuan pembiayaan berjalan lancar. Hal tersebut berguna bagi *account officer* dan juga calon nasabah baru, pengajuan *cros check* tentunya tidak mudah karena harus menyesuaikan berbagai data namun sesuai dengan hasil wawancara penyesuaian jadwal sangat memungkinkan untuk mengatasi kendala tersebut.

Sebagaimana hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa:

*"ketika seorang account officer harus menyesuaikan data maka hal tersebut tidak mudah karena mereka harus menyesuaikannya satu-persatu selain itu yang harus di croscheck tidak hanya satu jadi sudah lumrah jika terjadi beberapa kekeliruan. Namun, tentunya hal tersebut dapat diatasi dengan lebih teliti"*¹³⁹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

¹³⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹³⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

“dulu ya mbak saya pernah sedikit mengalami masalah sama data, kalau tidak salah nama di KTP keliru sama data di lembaga tapi alhamdulillah setelah mbaknya melakukan croscheck ulang dan menghubungi saya masalah tersebut sudah dapat teratasi”¹⁴⁰

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN2 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“wah kalau saya alhamdulillah masih belum pernah mengalami ya mbak, soalnya saya dari awal sudah meneliti data saya, kalau untuk kendala pas penerimaan pembiayaan alhamdulillah juga lancar uangnya juga langsung masuk rekening saya jadi saya enggak usah ribet bolak-balik ke lembaga”¹⁴¹

Menurut pemaparan diatas, bahwa solusi internal dengan menganalisis data nasabah merupakan hal yang sangat dianjurkan, diamana kekeliruan bisa dilihat diawal sehingga tidak akan menimbulkan masalah ataupun resiko dikemudian hari. Melakukan kegiatan analisis tidaklah mudah hal tersebut tentunya membutuhkan ketelitian dan skill yang benar-benar baik dari *account officer*. Semakin besar dana yang akan diajukan maka semakin besar pula resiko analisis yang harus dilakukan oleh *account officer*

2) Perekrutan SDM yang memadai

Tentunya sebuah lembaga keuangan harus memiliki karyawan yang sesuai dengan *grid*nya apalagi lembaga keuangan syariah yang harus memiliki *skill* syariah yang sesuai agar tidak

¹⁴⁰ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁴¹ Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

terjadi mis komunikasi ataupun kesalahan lainnya. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“pada saat ini PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan berusaha merekrut calon SDM yang sesuai dengan ketentuan syariah kami dari pihak lembaga tentunya akan selalu mengevaluasi SDM yang memiliki kompeten.”¹⁴²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan berusaha memberikan pelayanan yang maksimal terhadap nasabah yaitu dengan cara meningkatkan SDM yang sesuai dengan *skill* syariah. Salah satu cara agar hal tersebut terwujud PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan mengawasi sendiri dalam evaluasi SDM yang baru ataupun lama, dengan melakukan monitoring langsung terhadap kinerja yang sedang dijalankan, memberikan nilai serta apresiasi terhadap kinerjanya. Hal tersebut tentunya akan membantu karyawan baik secara materil atau non meteril.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“untuk mengatasi masalah SDM pihak lembaga sudah melakukan beberapa kebijakan terutama dalam hal melakukan seleksi pada saat pembukaan lowongan, namun kadang hal tersebut masih

¹⁴² Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

kurang karena SDM yang memadai masih kurang jika harus disesuaikan dengan tupoksinya”¹⁴³

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“kalau masalah pegawai apakah sudah sesuai kalau saya kurang paham ya mbak setau saya mbak-mbaknya sudah kompeten dalam menjalankan tugasnya masing-masing”¹⁴⁴

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

“menurut saya sudah sesuai kok mbak, waktu saya pertama kali mau melakukan pengajuan mbaknya itu kalau menjelaskan sudah baik apalagi mengenai akad-akad sama produknya, seperti sudah hafal tapi kalau untuk pegawai yang lain saya kurang paham, soalnya yang mereka melakukan tugas pekerjaannya masing-masing”¹⁴⁵

Menurut pemaparan diatas, bahwa Perekrutan SDM yang memadai akan membantu lembaga meningkatkan kualitas, hal tersebut tentunya harus benar-benar didukung oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri agar menjadi lebih maksimal. Kegiatan analisis karakter mulai dari 5C sampai dengan 6C merupakan salah satu masalah yang sering dihadapi oleh *account officer* apalagi dalam menjleskan produk dan akad, jadi

¹⁴³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁴⁴ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁴⁵ Hasil wawancara dengan NN 2., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

dengan melakukan kegiatan Perekrutan SDM yang memadai merupakan hal yang sangat benar untuk dilakukan oleh pihak lembaga.

3) Mengevaluasi tata letak jaminan

Sebuah jaminan merupakan syarat untuk mendapatkan pembiayaan, hal tersebut harus memiliki beberapa syarat yang sudah ditentukan oleh pihak lembaga keuangan. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“menilai jaminan sebenarnya itu mudah asalakan sesuai dengan ketentuan yang sudah ditetapkan, yaitu memiliki akses minimal roda 2, tidak dekat dengan makam ataupun sungai. Dengan begitu pemrosesan pengajuan pembiayaan tidak akan terhambat.”¹⁴⁶

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri memberikan ketentuan atas penilaian jaminan atau angunan dimana hal tersebut sudah umum ataupun layak dilakukan oleh lembaga keuangan di Indonesia. Syarat-syarat yang diberikan juga sudah ditetapkan dan hal tersebut akan memudahkan nasabah dalam pengajuan pembiayaan.

¹⁴⁶ *Ibid.*, pada tanggal 4 Februari 2021

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa:

“evaluasi tata letak jaminan kalau untuk nasabah yang baru itu wajib namun kalau untuk nasabah pembiayaan yang sudah lama dan melakukan pengajuan pembiayaan lagi maka hal tersebut tidak diperlukan, mungkin kita akan melihat nilai pengajuan saja apakah sudah sesuai dengan nilai jaminannya, kalau toh belum sesuai maka nasabah wajib mengganti jaminan”.¹⁴⁷

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan saudara NN1 (Anonim) selaku Nasabah yang mengungkapkan bahwa:

*“waktu saya mengajukan saya harus menunjukkan dimana letak angunan saya dan setelah itu saya kan melakukan pembiayaan lagi dan angunan saya sama piutang saya itu nilainya masih kurang jadi saya mengganti angunan saya sama sertifikat tanah yang dulu sebelumnya BPKB motor”*¹⁴⁸

Menurut pemaparan diatas, bahwa Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri tentunya akan memberikan kemudahan hal tersebut tentunya akan berjalan jika kedua belah pihak saling bekerja sama seperti halnya jika nasabah sudah lebih dari satu kali melakukan pengajuan pembiayaan dan hal tersebut tidak menimbulkan masalah dan tetap berada dalam posisi amanah maka angunan tidak terlalu berperan penting namun hanya menjadi syarat saja.

¹⁴⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁴⁸ Hasil wawancara dengan NN 1., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

b) Solusi Eksternal

1) Melakukan analisis karakter

Walaupun banyak kendala eksternal yang terjadi tentunya pihak lembaga dan *Account Officer* harus bisa mengatasinya dimana pihak *Account Officer* akan melakukan kegiatan analisis secara menyeluruh sehingga tidak ada informasi yang tertinggal. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“kita sebagai manajer landing tentunya akan mengatasi kendala yang ada. Kendala yang paling umum mungkin masalah karakter nasabah jadi nanti account officer harus benar-benar memahami nasabahnya, ingat lo ya tidak hanya sekali saja namun harus berkali-kali jadi kita akan benar-benar paham dengan siapa yang kita hadapi”¹⁴⁹

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan melakukan berbagai cara dalam mengatasi kendala yang ada, dimana pihak *Account Officer* akan berkali-kali menganalisis kendala yang pernah ada, misal dalam mendalami karakter maka pihak *Account Officer* akan terus berlatih dalam memahami berbagai karakter dan sikap dari para nasabahnya. Tentunya melakukan kegiatan analisis karakter pada nasabah tidak mudah

¹⁴⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

namun *Account Officer* tentunya sudah lebih berpengalaman apalagi jika pada nasabah yang sudah lama dan dapat dipercaya, yang paling penting adalah bagaimana membuat nasabah baru menjadi beramanah sehingga akan terwujud rasa saling percaya.

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* bahwa :

“Ya seperti tadi kita akan melakukan survei dulu melihat kondisi tempat tinggal, usahanya, lingkungannya, kalau perlu kita bisa bertanya dengan tetangganya bagaimana karakter orang ini apakah bisa dipercaya, kemungkinan mereka akan jujur mengenai kondisi orang tersebut dari pada kita.”¹⁵⁰

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri akan melakukan kegiatan berbagai survei, tentunya hal tersebut dibutuhkan untuk menggali berbagai informasi dari beberapa narasumber terdekat nasabah sehingga akan menghasilkan informasi yang akurat.

Untuk menggali informasi tentunya *Account Officer* akan melakukan kegiatan survei baik dari lapangan ataupun data nasabah tersebut sehingga akan mengurangi dampak pembiayaan bermasalah. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara Ibu Prasetyo Rinie B. U selaku *Relationship Manager Landing* bahwa :

¹⁵⁰ Hasil wawancara dengan Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

“Kadang sulitnya informan atau informasi, kalau hanya menilai dan tidak melakukan survei saya rasa itu sangat kurang ya. Tentunya penilaian dari orang disekitar nasabah itu sangat penting sperti halnya tentangga.”¹⁵¹

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara NN1 (Nasabah 1) bahwa:

“melakukan kunjungan langsung saja, bertanya dengan tetangganya sekitar bagaimana sifat dan karakter orang tersebut, apakah pernah mengalami kegagalan saat mengajukan pembiayaan.”¹⁵²

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri bahwa melakukan kegiatan survei memang sangat diperlukan. Hal tersebut akan mendukung informasi dan mengurangi berbagi resiko yang akan ditimbulkan. Melakukan survei dengan orang sekitar nasabah menjadi salah satu cara terbaik yang dapat dilakukan oleh *Account Officer*, tentunya pertanyaan yang diberikan hanya pertanyaan dasar dan tidak menimbulkan dampak buruk pada nasabah.

Menurut pemaparan diatas, bahwa karakter tentu dapat lebih dipahami oleh orang sekitar saja sehingga survei memang sangat diperlukan. Mempertimbangkan bagaimana survei sangat diperlukan tentunya pihak nasabah juga akan lebih berhati-hati, hal tersebut akan kembali kepada penilaian *Account Officer* dengan melihat layak tidaknya calon anggota nasabah dengan mempertimbangkan

¹⁵¹ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Landing di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁵² Hasil wawancara dengan NN1(Nasabah)., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

segala aspek, tentunya tidak semua informan dapat dipercaya ketika memberikan informasi jadi pihak *Account Officer* juga harus lebih teliti dan hati-hati, sangat memungkinkan untuk account officer memilih lebih dari satu informan hal tersebut berguna untuk mengurangi kesalahan.

2) Memberikan kemudahan terhadap nasabah yang berdampak Cov-19

Sudah semestinya lembaga keuangan syariah dan juga nasabah saling bergandeng tangan, apalagi dampak yang ditimbulkan dari pandemi saat ini sangat merugikan nasabah. Banyak nasabah yang mengalami kebangkrutan sehingga beralih profesi ataupun banting setir pada usaha yang sedang dijalankan. Data tersebut didukung dengan hasil wawancara Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* yang mengungkapkan bahwa:

“pihak lembaga keuangan sudah memberikan keringan tenggat waktu pembayaran pada mereka yang mengalami pandemi, namun hal tersebut tentunya tidak boleh disalah gunakan oleh nasabah. Kami akan berusaha semaksimal mungkin agar dapat bergandeng tangan dengan nasabah dalam mengatasi masalah tersebut.”¹⁵³

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U. selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri memberikan kemudahan pada nasabah hal tersebut dilakukan agar tidak ada pihak yang dirugikan. Salah satu

¹⁵³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie B. U., (selaku *Relationship Manager Funding* di Bank Muamalat Cabang Kediri), pada tanggal 4 Februari 2021

kemudahan yang diberikan oleh pihak lembaga adalah tenggat waktu pelunasan pinjaman, banyak dari pihak nasabah yang mengalami kesulitan dalam mencari nafkah, tentunya hal tersebut akan berimbas pada pelunasan ataupun pembayaran pembiayaan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Ibu Arum Puspasari selaku *Relationship Manager Funding* diketahui bahwa:

“covid menurut saya sangat berdampak ya jadi kita harus memberikan sedikit kemudahan untuk para nasabah pembiayaan, yang tentunya hal tersebut tidak akan mengurangi rasa tanggung jawab pihak nasabah. Bank muamalat akan memberikan sedikit keringan dengan pemberian tenggat waktu pelunasan ataupun pembayaran angsuran jika dirasa pada saat bulan tersebut si piutang merasa tidak sanggup membayarkan piutangnya, namun hal tersebut tidak berlaku jika nasabah tidak memiliki surat pengantar seperti halnya surat pemutusan hubungan kerja, surat dinyatakan bangkrut dll.”¹⁵⁴

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara NN1 (Nasabah 1) bahwa:

“bulan lalu saya mengajukan pemutusan kerja milik suami saya alkmduillah bank muamalat memberikan tenggat waktu angsuran untuk pembiayaan saya.”¹⁵⁵

Data tersebut didukung dengan hasil wawancara NN2 (Nasabah 2) bahwa:

“alkmdulillah selama covid ini saya masih bisa mengangsur dengan lancar soalnya beban saya tidak berat, tapi saya juga sudah diberikan pemberitahuan kalau ada kebijakan pemberian tenggat waktu oleh bank muamalat. Saya rasa hal tersebut sangat

¹⁵⁴ Hasil wawancara dengan Arum Puspasari., (selaku *Relationship Manager Funding* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

¹⁵⁵ Hasil wawancara dengan NN1(Nasabah)., (selaku *Nasabah Pembiayaan* di *Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021

berguna untuk nasabah-nasabah yang lain jika mengalami kesulitan dalam angsuran ataupun pelunasan.”¹⁵⁶

Menurut pemaparan diatas, bahwa semua nasabah pembiayaan yang mengalami masa pandemi Cov-19 akan diberikan kemudahan yaitu keringan atau tenggat waktu dalam pengembalian angsuran, hal tersebut tentunya akan membantu nasabah karena banyak nasabah yang beralih profesi ketika masa pendemi saat ini, Pihak Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kediri tentunya akan memberikan beberapa persyaratan diantaranya mengajukan beberapa persyaratan seperti pengajuan surat pemecatan dari pihak terkait, surat benar-benar mengalami masalah dalam masalah finansial atau bangkrut, dll.

¹⁵⁶ Hasil wawancara dengan NN2(Nasabah)., (selaku *Nasabah Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Kediri*), pada tanggal 4 Februari 2021