

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Objek Penelitian

1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya pada 1 Nopember 1991 atau 24 Rabiul Tsani 1412 H sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Disamping itu, Bank Muamalat Indonesia juga menerima dukungan dari masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar. Bank Muamalat Indonesia resmi beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Tafakul), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang selanjutnya menjadi trombosan di Indonesia.

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

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mampu menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Ketika pada akhir tahun 90-an, Indonesia mengalami krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional pun tergulung oleh kredit macet. Bank Muamalat pun sedikit terkena dampak krisis tersebut. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%, Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah yaitu Rp 39,3 miliar. Di samping itu Bank Muamalat berupaya memperkuat permodalannya dengan mendapatkan pemodal potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 resmi menjadi salah satu pemegang saham di Bank Muamalat Indonesia.

Pada kurun waktu 1999 sampai 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan dan keberhasilan bagi Bank Muamalat Indonesia, karena mampu membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat kru bank, kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat dan ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Pada tahun 2003, bank dengan percaya diri menawarkan 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*.

Bank muamalat Indonesia terus melakukan inovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah antara lain Asuransi Syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance/ALIF*) serta Baitul maal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS) yang menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu, pada tahun 2004 adanya peluncuran produk bank yaitu *Share-e*, merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Pada tahun 2010 berdirilah cabang pembantu dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk yang berwilayah di Blitar. Bank Muamalat cabang pembantu Blitar merupakan perkembangan dari Bank Muamalat Indonesia cabang utama Kediri. Pemilihan Kabupaten Blitar karena Kabupaten Blitar wilayah karesidenan dengan Kediri, Tulunggaung dan

Trenggalek. Blitar juga memiliki potensi yang besar untuk didirikannya bank syariah karena mayoritas penduduk beragama Islam.⁴⁵

Saat ini Bank Muamalat Indonesia memberikan layanan lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia, jaringan Bank Muamalat Indonesia juga didukung oleh aliansi melalui 4.000 kantor pos online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, 95.000 merchant debit. Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayap dan mampu membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan merupakan satu-satunya bank syariah pertama yang membuka cabang di luar negeri. Kerjasama ini dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan Bank Muamalat Indonesia diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Serta mendapatkan penghargaan sebagai *Best Bank In Indonesia 2009* oleh Islamic News Finance (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesian 2009* oleh Alpha South East Asia (Hongkong).⁴⁶

Selain itu Bank Muamalat Indonesia memiliki produk *Share-e Gold Debit Visa* dengan teknologi chip pertama di Indonesia disertai layanan *e-channel* yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya seluruh merchant berlogo. Visa diluncurkan pada tahun 2011 serta mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Muri Indonesia (MURI). Seluruh produk tersebut akan menjadi pointir produk perbankan syariah di

⁴⁵ Wawancara dengan Rama Andhika....., pada 21 Juni 2021

⁴⁶ www.bankmuamalat.co.id diakses pada 23 Juni 2021

Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting pada industri perbankan syariah.

Pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern, dan Profesional.

2. Visi, Misi dan Motto PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar⁴⁷

a. Visi

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

b. Misi

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

c. Tujuan

Meningkatkan kesejahteraan bersama melalui kegiatan ekonomi yang menaruh perhatian pada nilai-nilai dan kaidah-kaidah muamalah yang memegang teguh keadilan, keterbukaan dan kehati-hatian.

⁴⁷ www.bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Juni 2021

3. Budaya Perusahaan

Mengenai budaya perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar yang sudah diterapkan :

a. Sikap menerima tamu :

- 1) Berdiri dan salam.
- 2) Menghindari tamu menunggu terlalu lama.
- 3) Tidak menerima telfon ketika melayani tamu, kecuali telfon yang penting.
- 4) Tawarkan minum atau keperluan lain.

b. Sikap dengan rekan kerja :

- 1) Menghindari mengambil tugas orang lain, mislanya tidak mengambil nasabah yang bukan dalam tanggung jawabnya.
- 2) Mengucapkan terima kasih kepada orang lain ketika rekan kerja melakukan tugas kita saat kita absen.
- 3) Meminta ijin ketika meminjam barang orang lain.
- 4) Membedakan hubungan pribadi dan professional serta harus objektif.

c. Cara memperkenalkan orang lain :

- 1) Orang yang lebih muda diperkenalkan pada yang lebih tua.
- 2) Mereka yang pangkat/ kedudukan sosial lebih rendah diperkenalkan pada yang lebih tinggi.
- 3) Pria diperkenalkan oleh wanita.
- 4) Wanita diperkenalkan kepada pria, apabila :

- a) Wanita itu keluarga sendiri.
 - b) Sang pria adalah orang penting yang harus dihormati.
- d. Pada waktu memperkenalkan beri sedikit keterangan mengenai mereka yang diperkenalkan.
- e. Cara berpakaian :
- 1) Menggunakan pakaian dinas (seragam), biasanya hari senin sampai rabu menggunakan seragam bank Muamalat, hari kamis menggunakan batik, dan hari jum'at menggunakan gamis untuk wanita dan laki-laki berseragam casual.
 - 2) Menggunakan pakaian rapi, bersih dan necis.
 - 3) Menghindari pakaian yang tidak lazim.
 - 4) Tidak menggunakan aksesoris yang berlebihan.
 - 5) Menggunakan celana bagi laki-laki dan rok bagi wanita, bawahan tersebut berwarna gelap.
 - 6) Memasukkan baju kedalam celana.
 - 7) Menggunakan tanda pengenal.
 - 8) Sepatu untuk wanita menggunakan sepatu tertutup, ada hak minimal 3 cm dan warna netral.
 - 9) Sepatu untuk model pantofel atau jenis *oxford* (bertali), warna hitam, coklat dan maroon, dan harus menggunakan kaos kaki senada. Biasanya menggunakan sepatu dan kaos kaki berwarna hitam.

f. *5C-For Service*

1) *Clean*

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

2) *Careful*

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

3) *Charming*

Artinya tampilan yang mempesona atau simpatik. Seorang pegawai bank harus pandai-pandi mengambil hati nasabah sehingga nasabah menjadi tertarik dengan pelayanan banknya.

4) *Cheer*

Adalah menyambut dengan gembira. Pegawai bank harus menyambut nasabah dengan tersenyum dan bersikap ramah, sehingga nasabah merasa dihargai kedatangannya.

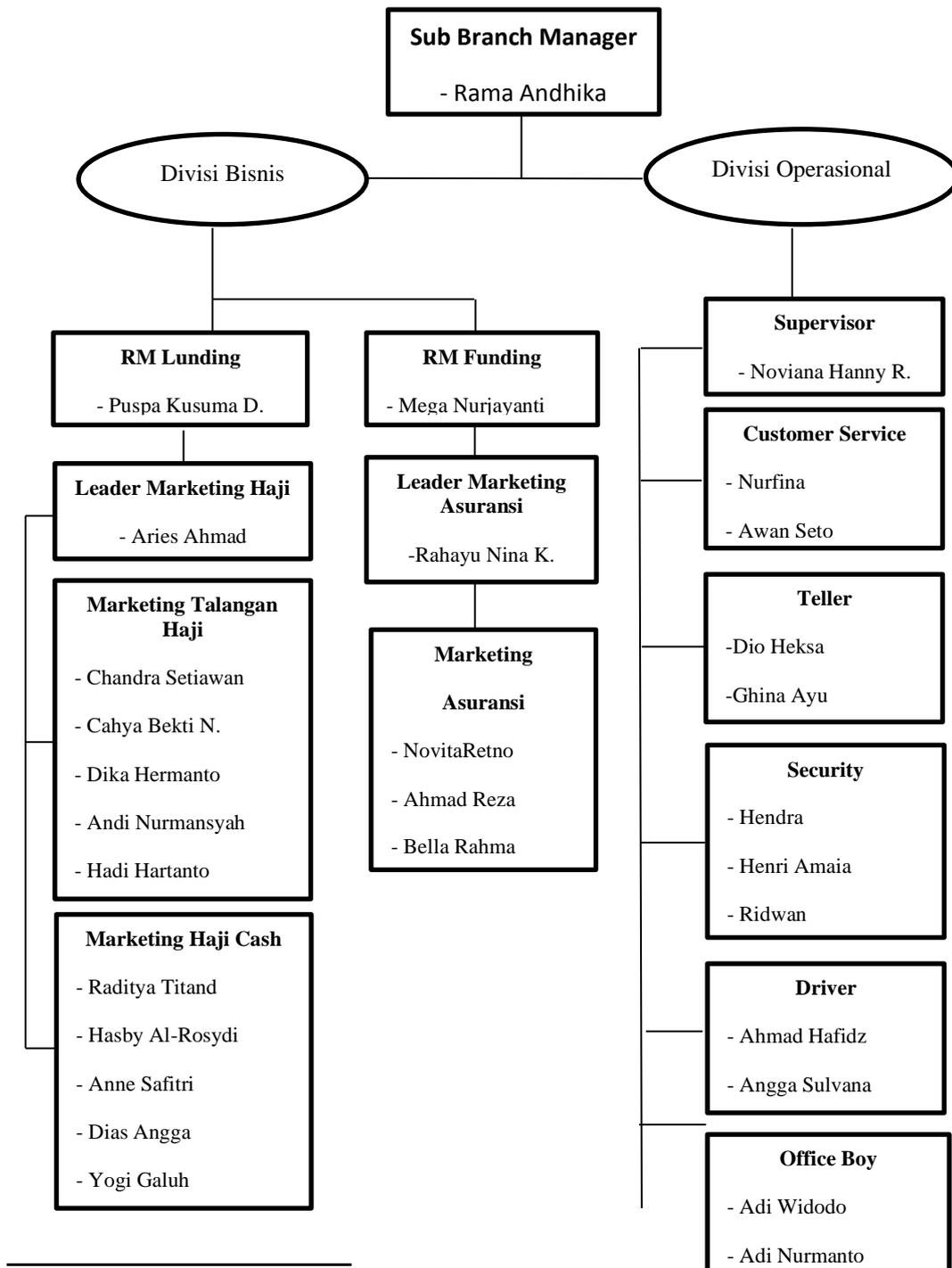
5) *Chummy*

Artinya akrab. Seorang pegawai bank harus selalu bersikap mengesankan, seakan telah pernah mengenal setiap nasabahnya.

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

Pembantu Blitar

Struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar⁴⁸



⁴⁸ Data intern Bank Muamalat KCP Blitar

5. Operasional Usaha

Job Description dan pengembangan *job description* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar meliputi :

a. Sub Branch Manager

Sub Branch Manager (SDM) adalah seorang pemimpin dan pengawas kegiatan bank sehari-hari. Tugas dan tanggung jawab pimpinan sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar.
- 2) Sebagai koordinator seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar.
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional kantor cabang.
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di kantor cabang.
- 5) pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

b. Relation Manager Marketing

- 1) Seorang marketing *funding* berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.
- 2) Mencari nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana.
- 3) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan.

c. Teller

Tugas *teller* sebagai berikut :⁴⁹

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau uang kas di dalam kantor.
- 2) Pelaksana transaksi keuangan secara tunai, setoran dan pembayaran.
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan kewajiban membuat laporan kas harian.

d. Customer Service

Tugas *Customer Service* sebagai berikut :⁵⁰

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru. Dengan cara mendekati nasabah dan meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.
- 3) *Customer Service* sebagai *resepsionis*. Hal ini melayani berbagai pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan.
- 4) *customer Service* sebagai deskman, orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan oleh nasabah. Jika nasabah sudah

⁴⁹ Wawancara dengan *Teller* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar, 21 Juni 2021

⁵⁰ Wawancara dengan *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar, 21 Juni 2021

mendapatkan informasi secara lengkap selanjutnya melakukan transaksi.

- 5) *Customer Service* sebagai salesman, orang yang menjual produk perbankan.
- 6) *Customer Service* sebagai komunikator, orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan nasabah.

e. Non Bank Staff

Non Bank Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lain. Tugas *Non Bank Staff* sebagai berikut :⁵¹

- 1) *Office Boy*. Bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu keinginan crew lain.
- 2) *Security*. Bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari kasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan, penyetoran uang, serta membantu *Customer Service* dalam penjualan.
- 3) *Driver*. Bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara keadaan kantor.

⁵¹ Wawancara dengan Rama Andhika..., pada 21 Juni 2021

6. Produk dan Jasa Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar sebagai salah satu bank syariah, tata cara atau penentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil ataupun sesuai dengan akad. Dengan demikian, imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pada pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank.

Macam-macam produk yang aka di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar sebagai berikut :⁵²

- a. Produk Penghimpunan Dana
 - 1) Tabungan iB Hijrah
 - a) Tabungan iB Hijrah Haji
 - b) Tabungan iB Hijrah
 - c) Tabungan iB Hijrah Valas
 - d) Tabungan iB Hijrah Rencana
 - e) Tabungan iB Hijrah Prima
 - f) Tabungan iB Simple
 - g) Tabunganku
 - 2) Giro iB Hijrah Attijary
 - a) Giro iB Hijrah Attijary
 - b) Giro iB Hijrah Ultima

⁵² www.bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Juni 2021

- 3) Deposito iB Hijrah
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) KPR iB Muamalat
 - 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Keunggulan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar adalah .⁵³

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

⁵³ www.bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Juni 2021

syariah dibawah naungan MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang disebut dengan DPS (Dewan Pengawas Syariah).

7. Sistem Pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar

Standar dari pelayanan yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pembantu Blitar yang harus dilakukan oleh pegawainya sebagai berikut :

- a. *Perfect*. Maksudnya penampilan harus sempurna, berpakaian secara syariah, rapi, sopan dan menarik.
- b. *Fast*. Cepat dalam melayani, artinya cepat dalam memahami dan mengerti apa yang diinginkan oleh nasabah dan calon nasabah.
- c. *Kind*. Dalam melayani nasabah harus bersikap sebaik mungkin dan seramah mungkin.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. dalam sistem pelayanan harus memiliki ciri atau karakteristik tersendiri. Karakteristik yang harus dimiliki semua karyawan bank dalam melayani nasabah adalah SALAM (Senyum, Amanah, Luwes, Antusias, Melayani).

- a. Senyum. Harus tersenyum dalam melayani nasabah, dari nasabah tiba sampai nasabah menyelesaikan urusannya. Sehingga nasabah akan merasa senang ketika meninggalkan kantor.
- b. Amanah. Harus menjaga dan menjalankan amanah yang diberikan oleh nasabah dengan sungguh-sungguh dan sepenuh hati.

- c. Luwes. Dalam melayani nasabah 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 merasa puas maka akan tercipta loyalitas di dalam diri nasabah kepada bank.

B. Temuan Penelitian

1. Langkah-langkah yang ditempuh dalam strategi pengembangan modal dan dana pihak ketiga

Modal yang terdapat di Bank Muamalat KCP Blitar tentunya berasal dari Bank Muamalat pusat. Modal tersebut berasal dari investasi Bank di Arab dan masyarakat muslim tentunya. Rp. 84 miliar didapat dari pembelian saham persero dan Rp. 106 miliar dari masyarakat muslim. Diketahui modal ini per September 2020 mencapai Rp. 3,42 triliun. Modal tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang mencapai Rp. 3,56 triliun atau turun 4%. Sedangkan modal pelengkap mencapai Rp. 365,76 miliar per kuartal III 2020. Artinya modal Bank Muamalat berjumlah Rp. 3,78 triliun. Rama Andhika selaku manajer mengemukakan bahwa :⁵⁴

⁵⁴ Wawancara Rama Andhika..., pada 21 Juni 2021

Modal yang didapat Bank Muamalat selama setahun ini memang mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemi covid ini. Dan dalam waktu dekat Bank Muamalat akan menerima bantuan modal dari BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) melalui 2 hal yaitu penambahan saham sebesar Rp. 1 triliun dan investasi sebesar Rp. 2 triliun. Dengan kata lain kita akan menerima tambahan modal sebesar Rp. 3 triliun.

Dana Pihak Ketiga dalam Bank Muamalat berasal dari Tabungan iB Hijrah, Giro iB Hijrah Attijary, dan Deposito iB Hijrah. Ada 2 macam DPK, yaitu DPK murah dan mahal. DPK murah berupa tabungan dan giro, sedangkan DPK mahal berupa deposito. Perbedaan keduanya terdapat pada jumlah tabungan. Kalau DPK murah nasabah perorangan orang kelompok dengan minimal saldo Rp. 25.000 untuk tabungan dan Rp. 500.000 untuk giro. Sedangkan untuk deposito minimal saldo sebesar Rp. 5.000.000 dengan jangka waktu 1,3, 6, dan 12 bulan.⁵⁵

Menurut Rama Andika selaku manajer menyatakan bahwa :⁵⁶

“DPK yang kami terima selama pandemi turun yang diakibatkan orang-orang yang kehilangan pekerjaan yang membuat mereka tidak menabung selama satu tahun terakhir. Oleh sebab itu kami selalu melakukan promosi yang semakin kencang. Biasanya kami melakukan promosi dengan melakukan sosialisasi ke organisasi keagamaan seperti Lazismu, LAZISNU, pengajian, acara manasik haji), dan juga berbagai event yang kami datangi.”

⁵⁵ Wawancara dengan Nurvina (*customer service*)..., pada 23 Juni 2021

⁵⁶ Wawancara dengan Rama Andhika ..., pada 21 Juni 2021

Pernyataan tersebut juga seralal dengan pernyataan Noviana Hanny Rachmawati selaku Supervisor Bank Muamalat KCP Blitar, yang menyatakan bahwa:⁵⁷

“Benar, Bank Muamalat KCP Blitar selama setahun terakhir mengalami penurunan perolehan DPK. Ini dikarenakan memang satu tahun terakhir keadaan sedang krisis. Sehingga masyarakat lebih berfokus menangani krisis pada diri masing-masing alih-alih menyisihkan dana untuk menabung.”

Kemudian Novianna melanjutkan pernyataannya, bahwa:⁵⁸

“Namun, dengan krisis tersebut tidak membiarkan Bank Muamalat KCP Blitar untuk berdiam diri tidak melakukan apapun. Bank Muamalat KCP Blitar tetap gencar untuk meningkatkan Dana Pihak Ketiga dengan cara melakukan promosi kepada masyarakat. Contohnya dalam berbagai organisasi Islami, Bank Muamalat KCP Blitar ikut bergabung didalamnya.”

Saat melakukan promosi atau menjalankan kegiatan tentunya memiliki kendala yang dihadapi dari pihak intern maupun ekstern.

Menurut nasabah Bank Muamalat KCP Blitar menjelaskan bahwa :⁵⁹

“Untuk kantor di Blitar bisa diperbesar. Sosialisasi ke masyarakat lebih luas sehingga muslim bisa lebih mengenal lebih dekat Bank Muamalat.”

Untuk menanggapi kendala tersebut Bank Muamalat KCP Blitar akan berupaya sebaik mungkin untuk menadi lebih baik. Memang kendala kami sebenarnya adalah waktu. Kita harus menyesuaikan waktu dengan penyelenggara acara saat promosi, sedangkan kita juga harus melakukan kegiatan di kantor. Jadi untuk sekarang kita harus pintar-pintar mencari

⁵⁷ Wawancara dengan Novianna (Supervisor)..., pada 23 juni 2021

⁵⁸ Wawancara dengan Novianna (Supervisor)..., pada 23 juni 2021

⁵⁹ Wawancara dengan Dian (nasabah)..., pada 23 Juni 2021

waktu yang pas untuk promosi agar yang kita capai bisa diterima dan mendapat hasil yang memuaskan.⁶⁰

2. Pendapatan laba selama Bank Muamalat KCP Blitar Berdiri

Laba atau keuntungan merupakan tujuan utama suatu perusahaan. Begitu juga dengan Bank Muamalat KCP Blitar. Tetapi keuntungan yang didapat bebas dari riba artinya selama melakukan kegiatan penghimpun dan penyaluran dana, Bank Muamalat KCP Blitar selalu menerapkan bagi hasil yang sama-sama menguntungkan bank dan nasabah.

Rama Andhika selaku manajer mengemukakan bahwa :⁶¹

“Selama Bank Muamalat KCP Blitar berdiri, laba yang didapat fluktuatif. Artinya kadang naik kadang turun. Seperti pada tahun 2018 yang mengalami peningkatan dan di tahun 2019 dan 2020 mengalami penurunan. Sebab mengalami penurunan yaitu adanya pandemi ini, terutama tabungan haji yang mengalami banyak penurunan. Jadi nasabah mengambil tabungan haji untuk keperluan sehari-hari.”

Laba atau keuntungan yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Blitar berkaitan dengan Dana Pihak Ketiga serta modal yang dimiliki oleh Bank Muamalat KCP Blitar. Jika Dana Pihak Ketiga dan modal yang dimiliki tinggi maka laba yang dimiliki Bank Muamalat KCP Blitar juga akan tinggi pula. Hal tersebut sejalan dengan yang dikemukakan oleh Noviana Hanny Rachmawati selaku Supervisor Bank Muamalat KCP Blitar, bahwa:⁶²

⁶⁰ Wawancara dengan Rama Andhika..., pada 21 Juni 2021

⁶¹ Wawancara dengan Rama Andhika..., pada 21 Juni 2021

⁶² Wawancara dengan Noviana (Supervisor)..., pada 23 juni 2021

“Pada masa sekarang ini, masyarakat masih merasakan pandemi karena adanya Covid19 ini. Maka dari itu masyarakat menarik tabungannya untuk menghidupi kehidupan sehari-harinya. Tabungan masyarakat sama artinya dengan dana pihak ketiga atau modal yang dimiliki oleh Bank. Sehingga jika modal dan dana pihak ketiga menurun otomatis laba dan keuntungan bank akan ikut menurun pula.”

3. Pelaksanaan program CSR Bank Muamalat KCP Blitar

Sebagai perusahaan perbankan, tentunya Bank Muamalat selalu melakukan sesuatu hal yang sesuai dengan aturan dan syariah. Program CSR merupakan program wajib yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan bertujuan untuk kepedulian terhadap lingkungan. Program CSR bisa dilaksanakan dengan berbagai program, misalnya program kemanusiaan, program pendidikan, bantuan bencana alam, dan sebagainya. Untuk Bank Muamalat KCP Blitar sendiri sudah melaksanakan CSR sebagaimana dijelaskan Rama Andhika selaku *manager* :⁶³

“Yang kita lakukan selama ini bisa dikatakan sebagai CSR dengan skala yang kecil, karena kita hanya berbagai nasi bungkus dan sembako pada hari jum’at di akhir bulan jadi setiap jum’at pagi di akhir bulan kita memberikan nasi bungkus kepada masyarakat sekitar. Dana untuk kegiatan tersebut berasal dari dana internal atau iuran dari karyawan Bank Muamalat KCP Blitar.”

Sebagai perusahaan Islam, Bank Muamalat KCP Blitar harus melaksanakan CSR yang sesuai dengan syariah. ICSR (*Islamic Corporate Social Responsibility*) merupakan bentuk tanggung jawab perusahaan yang sesuai dengan syariat Islam yaitu menciptakan kebaikan bukan dari aktivitas yang mengandung riba melainkan dengan praktik yang diperintahkan Allah berupa zakat, infak, sedekah, wakaf dan sebagainya.

⁶³ Wawancara dengan Rama Andhika..., pada 22 Juni 2021

Dalam praktiknya, Bank Muamalat KCP Blitar sudah melakukan apa yang telah Allah perintahkan seperti :

“Kita setiap melakukan kegiatan berbagi selalu diniati dengan ikhals dan karna Allah ta’ala. Kita melakukan kegiatan tersebut dengan tujuan kepedulian Bank Muamalat terhadap sesama dan berbagi rejeki kepada orang yang membutuhkan. Dengan alasan tersebut, kita mempunyai target yang akan diberi, seperti tukang becak, tukang parkir, dan orang-orang yang membutuhkan yang kita jumpai dijalan. Selain orang tersebut, kita biasanya membantu tetangga dari karyawan bank yang membutuhkan kemudian kita beri sembako dengan tujuan bisa membantu kebutuhan sehari-hari.”

Rama Andhika selaku manager Bank Muamalat KCP Blitar juga berkata bahwa :⁶⁴

“Kegiatan yang kita lakukan ini hanyalah hal kecil yang mungkin orang lain bisa lakukan. Kalau dikatakan untuk mensejahterakan warga menurut saya masih jauh karena kegiatan yang kita lakukan bukan kegiatan yang berskala besar). Dan orang yang menerima bantuan kita Cuma sedikit dan terbatas. Kita berniat hanya saling menolong dan berbagi.”

Kegiatan ini juga dapat dirasakan oleh warga yang menerima bantuan yang dilakukan Bank Muamalat KCP Blitar. Bu Giartun selaku penerima bantuan menjelaskan bahwa :⁶⁵

“Kegiatan yang dilakukan sudah bagus karena bantuan yang diberikan sangat bermanfaat bagi masyarakat yang kurang mampu dan masyarakat yang membutuhkan bantuan. Keuntungan yang saya dapat yaitu meringankan beban keluarga. Saran saya semoga kedepannya bisa lebih ditingkatkan untuk bantuan kemanusiaannya.”

⁶⁴ Wawancara dengan Rama Andhika..., pada 22 Juni 2021

⁶⁵ Wawancara penerima bantuan..., pada 28 Juni 2021