BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Berdirinya Perusahaan Bank Muamalat Indonesia, Tbk

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri tidak lepas dari sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia pusat yaitu, yang terletak di Jakarta Pusat. Dan berikut ini adalah uraian dari sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia pusat serta berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri.

a. **S**ejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk ("Bank Muamalat Indonesia") memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indoensia pada 1 November 1991 atau 24 *Rabi'us Tsani* 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian 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 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 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Shukuk 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 diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta sau-satunya yang mewujudkan ekspansi

bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai bank syariah islami, Modern dan Profesional. Bankpun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah* Indonesia *Finance* (ALIF) yng memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dan pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan *Baitul Maal 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". [1]

b. Sejarah Berdiri PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri mulai didirikan pada tanggal 15 Maret 2004 yaitu lokasinya berada di Jalan Sultan Hasanuddin No. 26, Kelurahan Dandangan, Kecamatan Dandangan, Kota Kediri, Provinsi Jawa Timur, telp. (0354) 671801 hunting (0354) 671800. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat kota karasidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri dilihat sangat mempunyai potensial untuk didirikannya bank syariah pertama kali diantara empat kota tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, mayoritas penduduk beragama islam dan diikuti dengan agama lainnya yaitu, kristen protestan, katolik, hindu, budha, konguchu, dan aliran kepercayaan lainnya. Dan letak geografis Bank Muamalat Indonesia di Kediri yang strategis karena lokasinya yang mudah dijangkau dan merupakan jalur transportasi umum maupun pribadi. [2]

---

[1] *Profil Muamalat* dalam www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat diakses pada tanggal 22 Februari 2018 pukul 10.00 wib.

[2] Dokumen dari Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 23 Februari 2018, pukul 17.48

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

Visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri juga sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk pusat, visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut [3]:

a. Visi

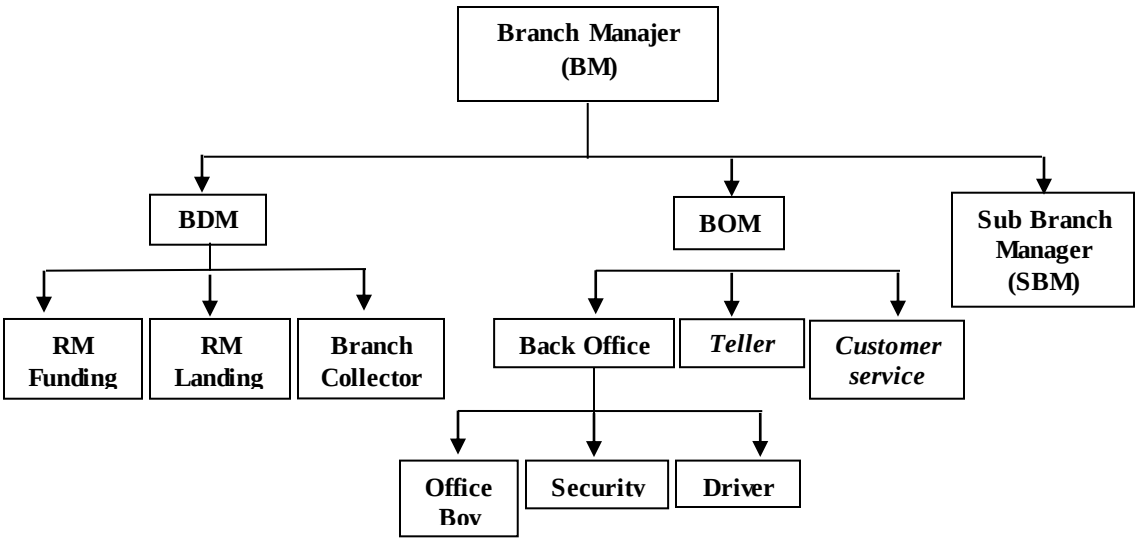
"Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat regional".

b. Misi

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

[3] *Visi dan Misi* dalam www.bankmuamalat.co.id/visi-misi diakses pada tanggal 22 Februari 2018.

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Kediri

Keterangan [4]:

1. BM (*Branch Manager*) : Alan Januar Ahmed
2. SBM (*Sub Branch Manager*) : -Basuki Widodo
   -Andi Setiadi
   -Novita Sari
3. BOM : Moch. Hasan Bisri
4. BDM : Lina Fredyana
5. RM Funding : -Arum Puspasari
   -Nurimansyah Setivia B.
   -Prasetyo Rinie B. U.

[4] Dokumen dari Bank Mumalat Indonesia Kantor Cabang Kediri, pada tanggal 23 Februari 2018.

6.	RM Landing	: -Aluan Mahmud
		-Fahd Ibnu
7.	*Teller*	: -Anggi
		-Nesia Nera Y.
8.	CS (*Customer service*)	: -Sitaresmi
		-Dora Ayu Kusprilia
9.	BC (*Branch Collector*)	: -Danny Prasetyo
		-Bambang
10.	Back Office	: Wahyu Hananto
11.	OB (*Office Boy*)	: -Agung
		-Joko
		-Supri
		-Slamet
12.	Security	: -Dodik
		-Sutoyo
		-Sobiri
		-Sugiono
13.	Driver	: -Totok
		-Angga
		-Hafid
		-Komar

Berikut ini adalah tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut [5]:

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, aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif

---

[5] Prasetyo Rinie Budi Utami, *Mitigasi Risiko Pembiayaan pada Perbankan Syariah (Studi Multi Situs Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung dan Bank Rakyat Indonesia Syariah Capem Jombang)*, (Tulungagung: Thesis, 2016). Thesis tidak dipublikasikan.

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) Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang
4) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku
5) Sebagai koordinator seluruh crew Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager*

Branch Operational Manager merupakan posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengkontrol berbagai fungsi administrative di cabang dan melakukan koordinasi dengan *Branch Manager*. Tugas dan wewenang *Branch Operational Manager* yaitu:

1) Memastikan perform kinerja *Operational Head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, dealer dll) dapat berjalan sesuai dengan target servis level, monitoring pembayaran customer maupun proses administrasi operation

2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan asset perusahaan agar dapat 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 perform kantor cabang secara keseluruhan
5) Memonitor dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya
6) Melakukan fungsi support terhadap tugas-tugas *Branch Manager*
7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang 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, dll.

d. *Branch Development Manager*

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.

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:

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

f. *Relationship Manager Lending* (RM *Lending*)

Tugas dan wewenang *Relationship Manager Lending* adalah:

1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.

2) Memonitor setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara kontinyu
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 alternative 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:

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

h. Customer Service

Posisi jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan

informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dihadapi 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.

i. *Branch Collector*

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

j. *Back Office*

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 atau cek.

k. Bagian Keamanan 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, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu *custome service* dalam penjualan *shar-e*.
3) *Driver* bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

4. Produk-produk di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor 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 [6]:

---

[6] *Produk dan layanan* dalam http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer/ diakses pada tanggal 3 Maret 2018.

a. *Consumer and Retail Banking*

1) Tabungan

Tabungan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri terdiri dari Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah, Tabungan IB Muamalat, Tabungan IB Muamalat Dollar dan Tabunganku.

a) Tabungan IB Muamalat Haji

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

b) Tabungan IB Muamalat

Tabungan IB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *shar-e* debit yang berlogo visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* local dan luar negeri. Dengan Tabungan IB Muamalat melalui *mobile banking* dan internet *banking* maka nasabah dapat menikmati berbagai layanan seperti, *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi

ulang prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS.

c) Tabungan IB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan ini diperuntukkan perorangan usia 18 tahun keatas dan institusi yang memiliki legalitas badan.

d) Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan.

2) Giro

a) Giro IB Muamalat *At-Tijary*

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 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

Deposito pada *consumer and retail banking* yaitu terdapat Deposito *Mudharabah* IB Muamalat. Deposito ini merupakan deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

4) Kartu *Shar-e* Debit

a) Kartu *Shar-e* Debit Gold

Kartu *Shar-e* Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko/*merchant* dalam dan luar negeri. Di dalam negeri Kartu *Shar-e* Debit Gold dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama, diluar negeri Kartu *Shar-e* Debit Gold dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo plus.

Kartu *Shar-e* Debit Gold juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko/*merchant* yang berlogo VISA, baik di dalam dan luar negeri.

b) Kartu *Shar-e* Debit Regular

Kartu *Shar-e* Debit Regular adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan

toko/*merchant* di dalam negeri. Kartu *Shar-e* Debit Regular dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi di ATM Bank Muamalat dan ATM Bersama.

Selain itu, transaksi pembayaran belanja dapat dilakukan diseluruh toko/*merchant* yang berlogo Prima di dalam negeri.

c) Kartu *Shar-e* Debit Arsenal

Kartu *Shar-e* Debit Arsenal adalah salah satu varian kartu debit yang ditujukan bagi para pecinta klub Arsena FC. Melalui Kartu *Shar-e* Debit Arsenal, nasabah dapat mendukung tim kesayangan mereka dan berkesempatan mendapatkan berbagai macam keuntungan berupa *merchandise* Arsenal FC ataupun nonton langsung Arsenal FC.

Didalam negeri Kartu *Shar-e* Debit Arsenal dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaks di ATM Bank Muamalat dan dijaringan ATM Bersama. Kartu *Shar-e* Debit Arsenal juga dpaat digunakan diluar negeri untuk melakukan penarikan tunai dan mengecek saldo di seluruh ATM Bank yang berlogo plus/VISA.

Kartu *Shar-e* Debit Arsenal juga dapat digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran belanja di toko/*merchant* yang berlogo VISA, baik dalam negeri maupun luar negeri.

d) Limit Transaksi Harian Kartu *Shar-e*

Tabel 4.1 Limit Transaksi Harian Kartu *Shar-e* di ATM.[7]

No.	**Aktivitas Transaksi**	**Limit *Shar-e Gold* Visa**	**Limit *Shar-e* Regular**
1	**Tarik tunai**		
	ATM Bersama		Limit Gabungan Rp.
	ATM Prima	Limit Gabungan Rp.	10 juta
	ATM MEPS	10 juta	
	ATM VISA		N/A
2	**Transfer**		
	Antar Bank Muamalat	Rp. 50 juta	Rp. 50 juta
	Antar Bank Lain	Rp. 25 juta	Rp. 25 juta
3	**Pembelian**		
	Pulsa Isi Ulang	Rp. 1 juta	Rp. 1 juta
	Bill Payment	Sesuai Saldo	Sesuai Saldo
4	**Pembayaran**	Sesuai Saldo	Sesuai Saldo

Tabel 4.2 Limit Transaksi Harian Kartu *Shar-e* di *Merchant*.[8]

Aktivitas Transaksi	**Limit *Shar-e* Gold Visa**	**Limit *Shar-e* Regular**
Tarik Belanja		
Prima	N/A	Rp. 10 juta
VISA	Rp. 50 juta	N/A

[7] www.bankmuamalat.co.id/kartu-shar-e-debit-consumer/limit-transaksi-harian-kartu-shar-e diakses pada tanggal 23 Februari 2018.

[8] www.bankmuamalat.co.id/kartu-shar-e-debit-consumer/limit-transaksi-harian-kartu-shar-e diakses pada tanggal 23 Februari 2018.

5) Pembiayaan

a) KPR IB Muamalat

KPR IB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta penagihan (*take over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* 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 dan biaya pernikahan anak serta umroh. Termasuk *take over* pembiayaan pensiunan dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* atau *ijarah multijasa*.

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. Dua pilihan yaitu dengan akad *murabahah* atau *ijarah multijasa*.

b. *Corporate Banking*

1) Pembiayaan

a) IB Muamalat *Asset Refinance* Syariah

Produk Pembiayaan iB Muamalat *Asset Refinance* Syariah adalah produk pembiayaan khusus *segmentasi corporate* dengan skema *refinancing* berdasarkan prinsip syariah yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu asset produktif maupun asset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan *bowheer* dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

b) 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. *Segmentasi* pada perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.

c) Pembiayaan IB Muamalat Investasi

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

d) Pembiayaan IB Muamalat Hunian Syariah Binsis

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

2) Tabungan

a) *Corporate Debit Card*

Kartu debit yang dimiliki nasabah korporasi dan memiliki fitur lengkap untuk bertransaksi seperti tarik tunai, transfer online antar rekening dan antar bank, beragam pembayaran seperti listrik, telpon, ponsel dan sebagainya melalui ATM Muamalat. *Corporate Debit Card* merupakan fasilitas dari rekening nasabah korporasi yang dapat dikases oleh banyak kartu dan dapat diberikan kepada mitra dari nasabah korporasi untuk tujuan tertentu.

b) Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate* IB

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

3) Giro

a) Giro IB Muamalat Ultima *Corporate*

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 *At-tijary 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) Deposito

a) Deposito IB Muamalat *Mudharabah*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.[9]

c. Keunggulan dari Produk PT. Bank Muamalat Indonesia

Produk yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia lebih mampu menjangkau kalangan masyarakat. Transaksi lebih mudah,

[9] *Produk dan layanan* dalam http://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate/ diakses pada tanggal 3 Maret 2018.

yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia ada di banyak tempat meskipun tidak semua kabupaten PT. Bank Muamalat Indonesia ada akan tetapi PT. Bank Muamalat Indonesia bekerjasama dengan kantor pos di seluruh Indonesia sehingga mempermudah nasabah yang ada di daerah-daerah dan tidak hanya itu saja, PT. Bank Muamalat Indonesia juga bekerjasama dengan banyak bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil uang secara tunai melalui ATM di seluruh Indonesia pada ATM Bersama.

Dalam menjalankan operasional PT. Bank Muamalat Indonesia dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarka atas prinsip syariah, yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dibawah naungan Majelis Ulama Indonesia yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS). [10]

B. Temuan Penelitian

1. Penentuan *Segmentasi* Pasar pada Produk Pembiayaan *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri

Segmentasi pasar adalah membagi pasar menjadi beberapa kelompok konsumen yang berbeda, yang mungkin memerlukan produk atau *marketing mix* yang berbeda pula. *Segmentasi* pasar perlu dilakukan mengingat di dalam suatu pasar terdapat banyak konsumen (pembeli) yang

[10] www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumen diakses pada tanggal 3 Maret 2018.

berbeda keinginan dan kebutuhannya jadi setiap perbedaan memiliki potensi untuk menjadi pasar tersendiri. Penentuan *segmentasi* pasar merupakan hal yang penting untuk dilakukan oleh setiap lembaga keuangan, baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah, lembaga perbankan maupun non-perbankan termasuk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri. Dalam menentukan *segmentasi* pasarnya, langkah pertama yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri yaitu dengan melakukan identifikasi peluang segmen pasar tujuannya agar dapat mengevaluasi pasar dan *competitor* guna melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama, sebagaimana yang diungkapkan oleh Ibu Lina Fredyana:

> Untuk mengidentifikasi peluang segmen pasar kami melakukan analisis terhadap *competitor* dahulu, baru kemudian kami mengamati kebutuhan konsumen yang diperlukan saat ini dengan mengeluarkan produk sesuai dengan segmen pasar. Makanya dalam mengidentifikasi peluang segmen pasar itu perlu mbak tujuannya agar lebih mudah mengetahui *segmentasi* pasarnya.[11]

Kemudian peneliti menanyakan lagi kepada pihak karyawan yang lain dengan pertanyaan yang sama, yaitu wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie beliau mengatakan:

> Untuk mengetahui peluang segmen pasar yang muncul disini kita membuat dan mengeluarkan produk yang diperlukan oleh para konsumen dan melihat bagaimana potensi dan kemampuan daya beli mereka. Agar nantinya ketika kita mengeluarkan suatu produk, kita bisa tau segmen pasarnya siapa, contohnya saja kita mengeluarkan produk pembiayaan. Disini untuk pembiayaan

[11] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

> segmen pasarnya yaitu kelas menengah-kebawah (mikro) dan menengah-keatas (SME).[12]

Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud mengenai cara mengidentifikasi peluang segmen pasar yang mucul dalam pasar, berikut penjelasan dari beliau:

> Untuk melihat peluang segmen pasar yang muncul kami mengamati kebutuhan yang dibutuhkan oleh para konsumen dengan mengeluarkan produk sesuai dengan kebutuhan mereka.[13]

Dari penjelasan diatas dapat diketahui bahwa, mengidentifikasi peluang segmen pasar yang muncul dalam pasar adalah suatu hal yang perlu dilakukan untuk mengarahkan kegiatan pemasaran pada segmen yang akan dipilih atas dasar kebutuhan dan karakteristik tertentu. Sehingga menurut *Branch Development Manager, Relationship Manager Funding* dan *Relationship Manager Landing* Bank Muamalat Cabang Kediri yang saya wawancarai, mengidentifikasi peluang segmen pasar yang muncul merupakan suatu langkah utama yang perlu dilakukan dalam menentukan *segmentasi* pasar, salah satu langkah tersebut, yaitu dengan mengamati kebutuhan yang banyak diperlukan oleh para konsumen dan mengeluarkan produk sesuai segmen pasar.

Setelah mewawancarai tentang mengidentifikasi peluang segmen pasar yang muncul, peneliti melanjutkan wawancara dengan Ibu Lina Fredyana tentang pembagian *segmentasi* pasar konsumen pada produk

---

[12] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[13] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri. Dalam melakukan *segmentasi* pasar khususnya pada pembiayaan *murabahah,* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri membagi *segmentasinya* berdasarkan kelas sosial. Berikut penjelasan dari beliau:

> Penentuan *segmentasi* pasar pada produk pembiayaan *murabahah* kami membagi segmennya berdasarkan kelas sosial ya Mbak. Jadi kelas sosial menengah-keatas yang kami pilih atau SME (*Small and Medium-sized Enterprises*) karena memang pembiayaan *murabahah* ini diperuntukkan perorangan Warga Negara Indonesia (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang sudah memiliki legalitas di Indonesia.[14]

Adapun informasi yang peneliti dapatkan dari wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie mengenai pembagian *segmentasi* pasar konsumen pada produk pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri. Beliau mengatakatan:

> Dalam pembagian *segmentasi* pasar pembiayaan *murabahah* disini, kita lebih memfokuskan ke *segmentasi* berdasarkan *psikografis* yaitu menurut kelas sosial menengah-keatas (SME) karena (SME) ini memiliki kriteria segmen pasar yang diinginkan kita terkait pemberian penambahan modal usaha (produk *murabahah*) ini mbak. Sedangkan untuk pembagian berdasarkan *segmentasi geografis* dan *demografis* itu menyesuaikan saja mbak. Intinya *segmentasi* pasar untuk pembiayaan *murabahah* yang diutamakan berdasarkan *psikografis* (kelas sosial) itu.[15]

Berikut ini wawancara peneliti dengan Bapak Aluan Mahmud mengenai pembagian *segmentasi* pasar konsumen pada produk

---

[14] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[15] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri. Beliau mengatakatan:

> Untuk pembagian *segmentasi* pasar pembiayaan *murabahah* disini kami membaginya berdasarkan kelas sosial mbak yaitu menengah keatas.[16]

Penentuan *segmentasi* pasar pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri dibagi berdasarkan kelas sosial. Adapun kelas sosial yang dituju oleh Bank Muamalat Kediri adalah kelas sosial menengah dan menengah keatas. Pertimbangan dipilihnya kelas sosial menengah keatas (SME) ini karena untuk segmen pasar tersebut memiliki kriteria segmen pasar yang diinginkan oleh Bank Muamalat Kediri terkait pemberian produk *murabahah*. Selanjutnya peneliti mewawancarai Ibu Prasetyo Rinie mengenai kriteria segmen pasar yang diinginkan oleh Bank Muamalat Kediri:

> Kriteria yang kita inginkan pastinya mudah untuk dilayani dan bisa menguntungkan. Seperti kita melihat dari profil dan latar belakang dari segmen yang dipilih kemudian jangkauannya cukup luas atau tidak di daerah sini. Dan yang pasti kita menghindari profesi dari nasabah yang terikat dengan hukum seperti TNI, Polri dan sebagainya khusus untuk pembiayaan ya mbak. Makanya untuk pembiayaan *murabahah* kita segmennya kelas menengah keatas (SME) mbak, dimana kita lebih memprioritaskan nasabah yang berwirausaha.[17]

---

[16] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[17] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

Adapun wawancara peneliti dengan Bapak Aluan Mahmud mengenai kriteria segmen pasar pada pembiayaan *murabahah* yang dinginkan oleh Bank Muamalat Kediri, beliau menjelaskan bahwa:

> Kriteria kami yang pertama dapat dijangkau lokasi usahanya mbak dan yang terpenting kami mengetahui bagaimana perkembangan dari usaha yang dijalankan oleh segmen tersebut.[18]

Berikut ini hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana, beliau mengatakan:

> Untuk pembiayaan ini kami memiliki kriteria segmen pasar yang pertama, mengukur profil usaha dari segmen tersebut mbak apakah prospek kedepannya bagus atau tidak. Yang kedua latar belakang maupun profesi dari segmen tersebut saling menguntungkan kedua belah pihak. Dan kami menghindari nasabah yang berprofesi terikat dengan hukum.[19]

Selain memiliki kriteria terhadap segmen pasar yang diinginkan, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri juga mempunyai beberapa prosedur atau proses dalam menghasilkan *segmentasi-segmentasi* yang efektif pada produk pembiayaan *murabahah* ini. Sehingga bank benar-benar dapat mengetahui kemampuan dan kebutuhan segmen pasar tersebut. Berikut ini merupakan wawancara peneliti dengan Ibu Lina Fredyana mengenai proses dalam menentukan *segmentasi* pasar yang efektif:

> Dalam menghasilkan *segmentasi* pasar yang efektif kami melakukan pengumpulan data dengan melihat pendapatan, gaya

---

[18] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[19] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

> hidup, sikap dan perilaku serta mengetahui peluang bisnis yang sedang dijalankan oleh mitra atau rekan kerja BMI mbak.[20]

Kemudian peneliti juga mengajukan pertanyaan mengenai proses dalam menentukan *segmentasi* pasar yang efektif kepada Ibu Prasetyo Rinie. Berikut ini penjelasan dari beliau:

> Disini untuk menentukan *segmentasi* pasar pada produk pembiayaan *murabahah* proses yang kita lakukan ya dengan tahap survey kemudian dianalisis segmen tersebut, salah satunya dengan mengetahui peluang bisnis yang sedang dijalankan oleh mitra BMI mbak.[21]

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Bapak Aluan Mahmud beliau mengatakan:

> Proses yang kami lakukan pertama melakukan survey kepada segmen yang dituju lalu kami menganalisis kebutuhan yang diinginkan oleh mitra dan mengetahui peluang bisnis yang akan dijalankan oleh mitra.[22]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa proses dalam menghasilkan *segmentasi* pasar yang efektif Bank Muamalat Cabang Kediri melakukan tahap survey terlebih dahulu, kemudian mengumpulkan data dari segmen yang dihasilkan lalu menganalisis peluang bisnis segmen tersebut.

---

[20] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[21] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

[22] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Kediri) pada tanggal 19 Februari 2018.

2. Penentuan *Targeting* Pasar pada Produk Pembiayaan *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri

Targeting pasar merupakan keputusan perusahaan mengenai pasar mana yang akan dilayani. Setelah perusahaan mengidentifikasi peluang segmen pasar mana yang akan dilayani, maka perusahaan tersebut harus memutuskan segmen yang menjadi *market targeting* mereka. Seperti PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri setelah menetapkan segmen pasarnya, langkah yang diambil oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri yaitu menetapkan pasar sasarannya (*target market*). Dalam memutuskan target pasar, strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri dengan memperhatikan ukuran atau besarnya segmen yang telah dipilih sebelumnya dan juga posisi persaingan yang ada dalam segmen yang dituju oleh Bank Muamalat Cabang Kediri. Seperti yang sudah dijelaskan oleh Ibu Lina Fredyana bahwa:

> Strategi yang kami lakukan dengan melihat ukuran atau besarnya segmen mbak, salah satunya melalui tingkat pertumbuhan penjualan dari segmen yang dituju. Maksudnya segmen disini ya yang kayak saya jelaskan kemarin mbak bahwa, segmen kami dalam pembiayaan *murabahah* itu berdasarkan kelas sosial, dimana menurut pengamatan kami kelas sosial menengah keatas itu cukup banyak didaerah Kediri contohnya seperti UKM mbak.[23]

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud mengenai strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri dalam menentukan pasar sasarannya pada produk pembiayaan *murabahah*, beliau mengatakan:

---

[23] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018.

> Cara yang kami lakukan dengan melihat peluang *market* yang ada disekitar mbak dengan memperhatikan posisi persaingan yang ada di dalam segmen yang dituju.[24]

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie mengungkapkan bahwa:

> Strategi yang kita ambil ya dengan mengukur besarnya segmen yang kita tuju mbak melalui peluang pasar yang ada agar nantinya kita akan lebih mudah untuk menyeleksi target kita.[25]

Setelah mewawancarai tentang strategi untuk menentukan *target* pasar pada pembiayaan *murabahah*, peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud tentang pola pasar yang digunakan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri dalam menentukan pasar sasaran di pembiayaan *murabahah*, beliau menjelaskan:

> Kaitannya sama strategi yang tadi saya jelaskan mbak. Jadi pihak kami menggunakan pola konsentrasi segmen pasar tunggal khususnya di *murabahah* tujuannya agar kami lebih fokus dalam memberikan pelayanan untuk mencapai posisi yang kuat di segmen tersebut.[26]

Pernyataan yang serupa juga diungkapkan oleh informan Ibu Prasetyo Rinie, beliau megatakan:

> Untuk produk pembiayaan *murabahah* kita menggunakan pola *single segment concentration* dimana, kita memfokuskan hanya pada satu segmen saja yaitu pada kelas menengah keatas agar kita dapat konsentrasi terhadap kebutuhan yang diinginkan segmen.

---

[24] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018.

[25] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018.

[26] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Managemen Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018.

> Jadi target utama kita itu mbak ya UKM sama badan usaha yang sudah memiliki legalitas.[27]

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Ibu Lina Fredyana selaku *Branch Development Manager* di BMI Kediri tentang pola yang digunakan dalam menentukan pasar sasarannya pada produk pembiayaan *murabahah*, beliau mengungkapkan bahwa:

> Pola yang kami terapkan *single segment concentration* mbak diproduk ini karena kami hanya memilih salah satu segmen saja di produk *murabahah* yaitu berdasarkan kelas sosial menengah keatas, jadi target utama kami lebih ke UKM atau SME maupun badan usaha yang memiliki legalitas. Ya kami berharap mbak dengan berkonsentrasi pada segmen tunggal ini akan dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada nasabah ataupun calon nasabah kami.[28]

Menurut penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, pola pasar yang digunakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri adalah pola *single segment concentration* atau konsentrasi pada pasar tunggal, dimana target yang dipilih yaitu UKM (Usaha Kecil Menengah) dan badan usaha yang mempunyai legalitas di Indonesia. Untuk menentukan target pasarnya, strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Cabang Kediri yaitu dengan memperhatikan ukuran atau besarnya segmen yang telah dipilih yaitu berdasarkan kelas sosial menengah keatas dan juga posisi persaingan yang ada dalam segmen yang dituju. Sehingga Bank Muamalat Cabang Kediri dapat mengetahui

---

[27] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018

[28] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 20 Februari 2018.

seberapa besar daya tarik segmen dan pesaing yang ada dalam segmen potensial tersebut.

3. *Positioning* Produk Pembiayaan *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri berdasarkan Persepsi dan Preferensi Nasabah

Penentuan *positioning* produk adalah tindakan merancang penawaran dan citra perusahaan sehingga menempati suatu posisi kompetitif yang berarti dan berbeda dalam benak konsumen atau masyarakat sasarannya. Jadi penentuan posisi produk merupakan proses, dimana untuk menciptakan sebuah posisi produk dalam benak nasabah maupun calon nasabah. Hal tersebut dikarenakan tidak terlepas dari membangun citra produk kepada nasabah. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Prasetyo Rinie bahwa:

> Untuk membangun citra produk kepada nasabah, pertama kali yang kita lakukan menawarkan produk ini seperti memberikan brosur, kemudian kita menyampaikan keunggulan dari produk ini serta perbedaan dengan produk lainnya kepada nasabah/calon nasabah lalu kita memberikan pelayanan yang terbaik kepada mereka karena kepuasaan nasabah itu juga penting mbak terkait membangun citra produk dan bank kita ke nasabah.[29]

Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Lina Fredyana mengenai cara membangun citra produk pembiayaan *murabahah* kepada nasabah yaitu dengan cara:

> Melakukan penawaran, menggunggulkan produk memberikan fasilitas dan pelayanan yang terbaik kepada nasabah yaitu UKM dan usaha-usaha yang ada disekitar. Dan memang khusus

[29] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

> pembiayaan ini yang paling banyak diminati nasabah dibandingkan lainnya karena pembiayaan *murabahah* ini lebih ringan dan *marginnya* murah mbak.[30]

Peneliti juga melanjutkan wawancara kepada Bapak Aluan Mahmud dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

> Kami menyampaikan bedanya produk ini dengan yang lainnya juga keunggulannya, kemudian kami tawarkan produk ini ke nasabah maupun calon nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik mbak.[31]

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 22 Februari 2018 dapat diketahui bahwa untuk membangun citra produk pembiayaan *murabahah* kepada nasabah, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri melakukan penawaran terhadap calon nasabah maupun nasabah yang dituju sesuai dengan target mereka dengan menyampaikan keunggulan yaitu pembiayaan *murabahah* lebih ringan dan *marginnya* yang murah serta fasilitas yang didapatkan dari produk pembiayaan *murabahah* dan juga membuat produk ini berbeda dari yang lainnya.

Dalam menentukan posisi produknya, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri harus melakukan identifikasi keunggulan bersaing yang mungkin untuk ditonjolkan. Dengan kata lain, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri harus memiliki sebuah produk unggulan untuk menentukan strategi *positioning product*

---

[30] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

[31] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

terhadap pesaing. Salah satunya yaitu pembiayaan *murabahah* merupakan produk unggulan yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri. Dalam menentukan strategi *positioning* produk terhadap pesaing, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri mempunyai beberapa pertimbangan dalam memasarkan produk kepada nasabah guna menguatkan kesan produk pembiayaan *murabahah* ini.

Adapun penjelasannya dari hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie, beliau menjelaskan:

> Pertimbangan yang kita ambil dari penentuan atribut kelas sosial dan kita memang lebih menonjolkan manfaat produk tersebut sebagai *positioning* terhadap nasabah karena pembiayaan *murabahah* memang diposisikan kelas menengah keatas yang manfaatnya iku isa bantu kebutuhan masalah *financial*/penambahan modal usaha si nasabah. Tujuannya untuk menguatkan kesan *murabahah* kedalam benak nasabah mbak.[32]

Kemudian peneliti mewawancarai Bapak Aluan Mahmud dengan pertanyaan yang sama, beliau mengatakan:

> Pembiayaan *murabahah* memang kami posisikan berdasarkan manfaatnya yang bisa membantu persoalan nasabah dalam memenuhi kebutuhan usahanya sesuai dengan penempatan posisi produk ini yang berdasarkan kelas menengah keatas mbak.[33]

---

[32] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

[33] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

Penjelasan serupa juga disampaikan oleh informan Ibu Lina Fredyana bahwa:

> Penempatan posisi produk pembiayaan *murabahah* ini sesuai dengan tingkat kelas sosial yaitu menengah keatas dan kami lebih memposisikan berdasarkan manfaatnya mbak. Agar dalam benak nasabah, pembiayaan *murabahah* ini diposisikan untuk membantu kebutuhan *financial* mereka dalam hal penambahan modal usaha/kerja mbak.[34]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri dalam menentukan strategi *positioning* produk terhadap pesaingnya dengan memposisikan pembiayaan *murabahah* berdasarkan atribut kelas sosial yaitu kelas sosial menengah keatas dan menonjolkan manfaat produknya sebagai *positioning* guna menguatkan kesan produk pembiayaan *murabahah* kedalam benak nasabah, bahwa manfaat pembiayaan *murabahah* ini untuk mengatasi permasalahan kebutuhan *finansial* dalam hal usaha maupun penambahan modal usaha mereka.

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan Ibu Lina Fredyana tentang posisi produk pembiayaan *murabahah* berdasarkan persepsi dan preferensi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri, beliau mengatakan:

> Posisi produk pembiayaan *murabahah* ini sudah mendapatkan tempat bagi nasabah maupun kami yaitu jenis pembiayaan ini untuk penambahan modal usaha/kerja berbasis syariah mbak. Dan

---

[34] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

> ini termasuk produk unggulan kami yang ramai peminatnya karena *marginnya* yang murah dan lebih ringan.[35]

Dan hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie, beliau menjelaskan:

> Pembiayaan *murabahah* diposisikan untuk jenis pembiayaan penambahan modal usaha, dimana pembiayaan ini *marginnya* paling murah dan lebih ringan pembiayaannya. Dan produk ini yang paling rame dicari nasabah terutama yang berwirausaha.[36]

Kemudian peneliti juga mewawancarai beberapa nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri mengenai posisi produk pembiayaan *murabahah* berdasarkan persepsinya. Berikut ini penjelasan dari Bapak TS selaku nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri:

> Pembiayaan *murabahah* disini untuk orang-orang yang mau pinjam uang dan penambahan modal usaha mbak untuk membeli apapun yang sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan usaha kita mbak. Kalau saya dulu untuk modal beli mobil box karena saya butuh kendaraan untuk mengangkut barang-barang yang saya jual mbak. Dan disini enak mbak prosesnya termasuk gak lama dan menurut saya syariahnya itu lebih kerasa disini mbak.[37]

Hasil senada juga disampaikan oleh informan pasutri DW dan YL selaku nasabah Bank Muamalat Cabang Kediri mengatakan:

> Pembiayaan modal usaha/kerja ya mbak, setau kami ya itu kalau pembiayaan *murabahah* karena kami sering melakukan pembiayaan ini untuk menambah kebutuhan usaha kami. Dan *marginnya* gak terlalu mahal soalnya dulu saya (DW) pernah ke bank lain dan *marginnya* itu tinggi, akhirnya saya diajak rekan saya untuk pinjam dana ke Muamalat dan ternyata *marginnya*

---

[35] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

[36] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 22 Februari 2018.

[37] Hasil wawancara dengan Bapak TS (nama disamarkan) selaku nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri pada tanggal 23 Februari 2018.

murah mbak. Pokoknya menurut kami disini pembiayaannya mudah mbak gak ribet khususnya buat orang-orang yang mau mengembangkan usahanya.[38]

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri menempatkan posisi produk pembiayaan *murabahah* kedalam jenis pembiayaan untuk penambahan modal usaha atau kerja pada kelas sosial menengah keatas dengan berbasiskan syariah. Jadi penentuan *positioning* produk pembiayaan *murabahah* menurut persepsi dan preferensi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri ini berdasarkan manfaatnya dan atribut kelas sosial, dimana pembiayaan ini ditujukan kepada kelas sosial menengah keatas untuk memberikan penambahan modal usaha mitra Bank Muamalat Cabang Kediri.

4. Proses Penyaluran pada Produk Pembiayaan *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri

Proses pembiayaan merupakan aktivitas atau tata cara bank syariah dalam memberikan atau menyalurkan dana kepada pihak lain selain bank berdasarkan prinsip syariah. Sedangkan pembiayaan *murabahah* adalah penyediaan dana atau tagihan oleh bank syariah untuk transaksi jual beli barang sebesar harga pokok ditambah *margin* atau keuntungan berdasarkan kesepakatan dengan nasabah yang harus membayar sesuai dengan akad. Untuk memperoleh pembiayaan tersebut, setiap nasabah harus melalui proses atau prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak bank

[38] Hasil wawancara dengan Bapak DW dan Ibu YL (nama disamarkan) selaku nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri pada tanggal 23 Februari 2018.

agar nasabah mengetahui bagaimana tata cara dalam mengajukan pembiayaan *murabahah*. Adapun hasil wawancara peneliti dengan Ibu Prasetyo Rinie mengenai proses penyaluran pembiayaan *murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri, beliau mengatakan:

> Pertama, nasabah atau calon nasabah datang ke CS dulu mengajukan pembiayaan *murabahah* kemudian mengisi form dan memenuhi serta membawa semua persyaratan dengan lengkap, kemudian form dan persyaratan yang sudah dilengkapi diserahkan ke bagian seleksi administrasi untuk dilakukan BI *checking* pada pemohon, jika lolos seleksi pengecekan si pemohon tadi akan diproses dibagian analisa pembiayaan. Untuk proses analisa pembiayaan ini meliputi pengumpulan data nasabah dengan survey kerumah nasabah atau OTS (*On The Spot*) tanpa sepengetahuan si nasabah meliputi performance, jaminan ataupun tempat tinggal nasabah, lalu wawancara ke orang terdekat/tetangganya. Kalau yang pinjam iku pimpinan perusahaan biasanya yang kita tuju langsung pegawai yang posisinya itu paling bawah sendiri, misal OB (*Office Boy*). Kemudian tahap selanjutnya baru dilakukan analisis 5C dengan sebaik-baiknya. Jika sudah dilakukan semua tahap diatas barulah dilakukan persetujuan atau nasabah tersebut ditolak. Apabila di setujui maka kita lakukan kesepakatan dengan pemohon mengenai maksimal pinjaman pokok yaitu sebesar 40% dari penghasilan si pemohon kemudian menentukan *margin* pembiayaan. Jadi kita dapat keuntungannya ya dari hasil penambahan harga+harga pokok tersebut yang disetujui oleh kita maupun nasabah. Sedangkan untuk penetapan *margin* kita sesuai BI. Kemudian keperluan pembiayaan, kita menggunakan prinsip sesuai hukum islam jadi keperluan yang dipergunakan harus barang halal mbak. Setelah itu kesepakatan jangka waktu, ada jangka pendek dan jangka panjang untuk jangka pendek biasanya sekitar 3-9 bulan angsurannya sedangkan jangka panjang sekitar 1-3 tahun sesuai yang disepakati. Lalu memberikan jaminan ke kita untuk anggunan, kalau nasabah mengajukan pembiayaan dalam jumlah besar, kita akan mempertimbangkan jaminan yang diberikan dengan meneliti apakah jaminan tersebut terbukti keabsahan dan kebenarannya sebelum dilakukan perjanjian perikatan didepan notaris. Tahap berikutnya kita menjelaskan angsuran dan biaya administrasi yang harus dibayar si nasabah meliputi asuransi, biaya notaris, dan seluruh biaya yang timbul. Setelah semuanya sudah jelas dan kedua belah pihak sepakat baru

> realisasi pembiayaan dilakukan, disini kita memberikan dana yang dibutuhkan nasabah bukan berupa barang. Kita memberikan kuasa ke nasabah untuk membelikan barang yang diperlukan tersebut disinilah terjadi akad wakalah (memberikan kuasa itu tadi) mbak. Dan selama pinjaman nasabah belum lunas, bagian RML wajib monitoring terhadap kewajiban nasabah tersebut. Jika sudah lunas maka pelepasan jaminan akan dilakukan.[39]

Hal senada juga dijelaskan oleh informan Ibu Lina Fredyana mengenai proses penyaluran pembiayaan *murabahah*, beliau menjelaskan:

> Yang pertama, calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan, mengisi dan menyerahkan semua dokumen/persyaratan ke *customer service*, setelah itu dilakukan verifikasi dokumen dengan melakukan BI *checking*, proses analisis pembiayaan dengan OTS atau survey ke pemohon/ calon nasabah, analisis karakter, kapasitas, kondisi, capital, jaminan dan prospek usaha (analisis 5C). Setelah dilakukan analisis kemudian bagian *financing* mengajukan ke komite pembiayaan untuk dilakukan persetujuan pengajuan pembiayaan layak atau tidak pemohon tersebut. Apabila calon nasabah layak, kami akan memberikan surat persetujuan, sebaliknya pihak kami juga akan segera mengkonfirmasi ke calon nasabah apabila dinyatakan tidak layak. Kemudian melakukan pengikatan jaminan jika sudah dinyatakan layak nasabah tersebut. Selanjutnya kami melakukan kesepakatan dan menjelaskan pembayaran biaya-biaya dan angsuran ke nasabah, baru realisasi pembiayaan dilakukan mbak. Setelah dana diberikan nasabah kami melakukan monitoring terhadap pelunasan pembiayaan si nasabah.[40]

Selanjutnya peneliti juga mewawancarai Bapak Aluan Mahmud tentang proses penyaluran pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat Cabang Kediri, beliau mengatakan:

> Calon nasabah mengajukan permohononan pembiayaan *murabahah* kepada *customer service* kemudian pemohon mengisi form dan melengkapi beberapa persyaratan pembiayaan, setelah itu

---

[39] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018.

[40] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018.

> *customer service* menyerahkan dokumen dan form ke seleksi administrasi kemudian dilakukan checklist dokumen serta BI *checking*. Jika sudah sesuai dan layak analis pembiayaan akan melakukan OTS atau survey ke calon nasabah tersebut dan juga melakukan analisis 5C agar lebih valid. Setelah dilakukan survey dan dianalisis, hasil yang didapatkan tersebut diserahkan ke komite pembiayaan untuk diproses lebih lanjut (ditolak atau diterima pembiayaannya). Kemudian jika nasabah layak kami akan memberikan informasi dan memberi surat persetujuan yang nantinya akan dilakukan pengikatan terhadap jaminan yang diberikan, lalu menjelaskan mengenai angsuran, jangka waktu, margin dan biaya-biaya yang dibebankan ke nasabah. Setelah nasabah sepakat, maka kami akan mencairkan dana ke rekening nasabah tersebut dan nasabah wajib menggunakan dana untuk kebutuhan modal usahanya atau sesuai tujuannya diawal. Selanjutnya nasabah wajib membayar dan melunasi angsuran sesuai dengan tanggal yang disepakati. Selama itu pihak kami/ RML wajib memonitoring pembayaran nasabah tersebut.[41]

Kemudian peneliti melanjutkan wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud mengenai syarat-syarat yang dilakukan oleh pihak Bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi atau pembiayaan *murabahah*. Berikut penjelasan beliau:

> Syarat-syarat secara khusus untuk nasabah mengisi form pembiayaan, fotocopy; KTP, KK, Surat nikah (apabila sudah menikah), NPWP, Slip gaji, mutasi rekening 6 bulan terakhir, rekening listrik 3 bulan terakhir, bukti legalitas jaminan. Kalau yang pinjam perusahaan/institusi harus menyertakan SIUP, SITU, TDP yang masih berlaku, laporan keuangan 2 tahun terakhir minimal. Untuk secara umum kami menyediakan dana pembiayaan untuk nasabah, adanya kesepakatan kedua belah pihak terkait akad jual beli mengenai jangka waktu, angsuran, margin dan lain-lain, kemudian kami hanya membiayai/acc barang yang halal dan untuk kepentingan yang tidak dilarang oleh hukum islam. Dan untuk nasabah yang pasti syaratnya wajib membayar angsuran yang sudah disepakati.[42]

---

[41] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018.

[42] Hasil wawancara dengan Bapak Aluan Mahmud (*Relationship Manager Landing* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018.

Hal senada juga diperoleh dari informan Ibu Prasetyo Rinie, beliau menjelaskan bahwa:

> Syarat yang utama nasabah mengajukan dan mengisi form pembiayaan, membawa fotocopy; KTP, KK, Surat nikah (apabila sudah menikah), NPWP, Slip gaji, mutasi rekening 6 bulan terakhir, rekening listrik 3 bulan terakhir, bukti legalitas jaminan. Untuk perusahaan/institusi tambahannya harus menyertakan SIUP, SITU, TDP yang masih berlaku, laporan keuangan 2 tahun terakhir minimal mbak. Selain itu, kita sebagai pihak bank harus menyampaikan secara jelas seperti harga pokok, margin yang kita ambil, biaya-biaya yang dibebankan apa saja kemudian pembiayaan yang disepakati bebas riba dan untuk kepentingan yang halal. Untuk angsuran dan margin kita stabil gak merubah kesepakatan tiba-tiba sampai jatuh tempo, ijab qabul dilakukan tidak dengan terpaksa dan untuk pembelian barang kita memberikan kuasa kepada nasabah (wakalah) jadi kita hanya menyediakan dananya saja. Dan nasabah wajib membayar kewajibannya sesuai dengan tanggal yang disepakati.[43]

Selanjutnya Ibu Lina Fredyana juga mengatakan hal yang serupa mengenai syarat-syarat yang dilakukan oleh pihak Bank maupun nasabah dalam melakukan transaksi atau pembiayaan *murabahah*, beliau mengatakan:

> Syaratnya mengajukan dan mengisi form pembiayaan, membawa fotocopy; KTP, KK, Surat nikah (apabila sudah menikah), NPWP, Slip gaji, mutasi rekening 6 bulan terakhir, rekening listrik 3 bulan terakhir, bukti legalitas jaminan. Untuk perusahaan/institusi tambahannya harus menyertakan SIUP, SITU, TDP yang masih berlaku, laporan keuangan 2 tahun terakhir minimal mbak. Selain itu, kita sebagai pihak bank harus menyampaikan secara jelas seperti harga pokok, margin yang kita ambil, biaya-biaya yang dibebankan apa saja kemudian pembiayaan yang disepakati bebas riba dan untuk kepentingan yang halal. Untuk angsuran dan margin kita stabil gak merubah kesepakatan tiba-tiba sampai jatuh tempo, ijab qabul dilakukan tidak dengan terpaksa dan untuk pembelian barang kita memberikan kuasa kepada nasabah (wakalah) jadi kita hanya menyediakan dananya saja, kemudian kami hanya

[43] Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie (*Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018.

> membiayai/acc barang yang halal dan untuk kepentingan yang tidak dilarang oleh hukum islam Dan nasabah wajib membayar kewajibannya sesuai dengan tanggal yang disepakati.[44]

Dari penjelasan diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh nasabah maupun PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri pembiayaan *murabahah* adalah calon nasabah wajib memenuhi dan melengkapi persyaratan khusus dari pihak Bank Muamalat Cabang Kediri, seperti KTP, KK, SIUP, jaminan dan sebagainya. Selain itu, persyaratan umum dari pihak Bank Muamalat Cabang Kediri meliputi menyampaikan secara terang-terangan kepada nasabah, kemudian pembiayaan yang disepakati bebas riba dan untuk kepentingan yang halal. Dalam angsuran maupun margin Bank Muamalat Cabang Kediri konsisten atau tidak berubah-ubah dan hanya membiayai barang yang halal serta untuk kepentingan yang tidak dilarang oleh hukum islam. Untuk nasabah wajib membayar angsurannya sesuai dengan tanggal yang disepakati.

Sedangkan proses dalam penyaluran pembiayaan *murabahah* yaitu calon nasabah harus mengajukan dan mengisi form pembiayaan *murabahah* serta menyerahkan persyaratan yang sudah dilengkapi ke *customer service* kemudian dilakukan verifikasi dokumen atau persyaratan yang sudah dilengkapi oleh calon nasabah, kemudian dilakukan BI *checking*. Jika sudah sesuai kemudian analis pembiayaan melakukan

---

[44] Hasil wawancara dengan Ibu Lina Fredyana (*Branch Development Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Kediri) pada tanggal 6 Maret 2018

survey atau OTS (*On The Spot*) dan selanjutnya dilakukan analisis 5C (*character, capacity, condition, capital, collateral*).

Selanjutnya analis pembiayaan menyerahkan hasil analisis ke komite pembiayaan untuk dinyatakan layak atau tidak calon nasabah tersebut. Apabila calon nasabah layak untuk dibiayai, maka pihak bank memberikan surat persetujuan dan informasi untuk melakukan pengikatan jaminan. Kemudian pihak Bank Muamalat Cabang Kediri menyampaikan kepada nasabah mengenai angsuran, *margin* dan biaya lain-lain. Jika kedua belah pihak sepakat, maka realisasi pembiayaan dilakukan dengan mencairkan dana ke rekening nasabah. Bank Muamalat Cabang Kediri memberikan kuasa kepada nasabah (akad wakalah) untuk membeli barang yang diperlukan sesuai dengan kesepakatan. Selain itu, pihak Bank Muamalat Cabang Kediri juga melakukan monitoring terhadap pembayaran kewajiban nasabah sampai lunas.