

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Gagasan pendirian Bank Muamalat berawal dari lokakarya Bunga Bank dan Perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor. Ide ini berlanjut dalam Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, pada 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan bank murni syariah pertama di Indonesia.

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk di Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 Tanggal 1 November yang dibuat oleh Notaris Yudo Paripurno, S. H. dengan Izin Menteri Kehakiman Nomor C2.2413.T.01.01 Tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34.

Pada saat penandatanganan akte pendirian ini diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp 84 miliar. Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa November 100 orang senilai Rp 106 miliar sebagai wujud dukungan mereka.

Dengan modal awal tersebut dan berdasarkan Surat Keputusan Menteri keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri keuangan republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 Tanggal 24 April 1992. Bank Muamalat mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 bertepatan dengan 27 syawal 1412 H. pada 27 Oktober 1994. Bank Muamalat mendapat kepercayaan dari bank Indonesia sebagai Bank Devisa.

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dan beberapa Negara lain di Asia tenggara pernah mengalami krisis moneter yang berdampak terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen korporasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka *non performing financing* (NPF) bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat kerugian sebesar Rp 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar atau sepertiga dari modal awal.¹

Kondisi tersebut telah mengantarkan bank Muamalat memasuki era baru dengan keikutsertaan Islamic Development Bank (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah satu pemegang saham luar negeri yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat terus berupaya dan berhasil membalikkan keadaan dari rugi menjadi laba. Hal tersebut

¹ Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2016, hlm 52

tidak terlepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi usaha yang tepat, serta kepatuhan pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Pada tahun 2009 Bank Muamalat memulai proses transformasi salah satunya dengan membuka kantor cabang internasional pertamanya di Kuala Lumpur, Malaysia dan tercatat sebagai bank pertama dan satu-satunya dari Indonesia yang membuka jaringan bisnis di Malaysia. Dan pada tahun 2012 tepat pada milad yang ke-20 tahun, Bank Muamalat meluncurkan logo baru (*rebranding*) dengan tujuan menjadi bank syariah yang *Islamic, Modern, dan Professional*.

Proses transformasi yang dijalankan bank Muamalat membawa hasil yang positif dan signifikan terlihat dari asset Bank Muamalat yang tumbuh dari tahun 2008 sebesar Rp 12,6 triliun menjadi Rp 54,6 triliun di tahun 2013. Pada Bank Muamalat Capem Ponorogo didirikan desember 2009. Bank Muamalat Capem Ponorogo telah banyak memperoleh penghargaan-penghargaan contohnya pada tahun 2013 Bank Muamalat Capem Ponorogo memperoleh penghargaan berupa target pencapaian funding bagus bahkan melebihi target tersebut. Untuk itu Bank Muamalat Capem Ponorogo banyak bekerja sama dengan instansi-instansi yang ada di Ponorogo Universitas contohnya.

2. Lokasi penelitian

Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo yang beralamat di Jl. Soekarno Hatta No.35-37 Ponorogo. Lokasi yang

strategis dapat dengan mudah dikunjungi oleh nasabah, dekat dengan jalan raya dan juga dekat dengan alon-alon kota Ponorogo.

3. Visi dan Misi

Visi Bank Muamalat Indonesia adalah Menjadi bank Syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dan dikagumi di pasar rasional.

Misi Bank Muamalat Indonesia adalah Menjadi role model lembaga keuangan syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen, dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.²

4. Struktur organisasi dan bidang kerja

STRUKTUR ORGANISASI_ 743 BANK MUAMALAT CAPEM PONOROGO	
Sub Branch Manager	Sugiono
Sub Branch Operation Supervisor	Anang Priambowo
Branchcollection	Fadhil Wafa
Rm Sme Remedial	Nindiya Ratnasari
Relationship Manager Funding	Dessy Ika Liyanawati
Relationship Manager Funding	Chrisna Faradilla
Customer Service	Achir Joko Yulianto
Teller	Erly Nuryana

² *Ibid*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2016, hlm. 54

Rincian Tugas:

a. Sub Branch Manager

Adalah struktur tertinggi yang bertanggung jawab secara menyeluruh terhadap berjalannya fungsi operasional perbankan dengan membawahi bidang operasional maupun bisnis.

b. Sub Branch Operational Supervisor

Bertanggung jawab dalam banyak hal diantaranya: Pertama, Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional teller dan customer servis sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaiannya untuk mencapai service exxellent. Kedua, bertanggung jawab terhadap kebersihan lingkungan kerja terutama halaman, banking hall dan area kerja teller, customer service, tempat duduk nasabah serta tempat aplikasi dan brosur. Ketiga, melakukan koordinasi internal dan eksternal perusahaan khususnya yang terkait dengan operasional front office kantor cabang pembantu, sekaligus melakukan sosialisasi kepa teller dan customer service serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi front office kantor cabang pembantu. Keempat, memberikan dukungan kepada keseluruhan anggota di Bank Muamalat Capem Ponorogo berupa: 1) Menyediakan layanan operasi front liner yang akurat dan tepat waktu secara konsisten; 2) Menyetujui atau mengotorisasi

transaksi layanan operasi front office sesuai kewenangannya; 3) Membimbing teller dan customer service dalam melaksanakan tugasnya; 4) Sebagai narasumber dalam layanan operasi front office baik untuk internal bank maupun dengan jaringan bank eksternal lainnya; 5) Membangun teamwork dan komunikasi yang efektif di front office kantor cabang.

c. Branch Collection Back End

Kru yang bertugas untuk menyelesaikan pembiayaan-pembiayaan yang bermasalah yang akan disehatkan kembali. Dan seorang yang memberi solusi ke nasabah agar pembiayaan yang dijalani oleh nasabah tidak macet dan asset nasabah yang berada di bank tidak sampai dilelang.

d. RM SME Remedial

Melayani nasabah pembiayaan modal kerja atau SME (small medium enterprise). Pembiayaan modal kerja yaitu yang kegiatan usahanya bersifat investasi, peningkatan piutang dan peningkatan persediaan.

e. RM Funding

RM funding atau pendanaan yang tugas pokoknya yaitu mempromosikan produk Bank Muamalat Ponorogo dan mengunjungi nasabah yang prima atau di istimewa.

f. Teller bertugas untuk, 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan

yang ditetapkan untuk mencapai service excellent; 2) Memberikan dukungan kepada supervisor layanan, operation manager, serta pimpinan cabang; 3) Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional yang prosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan; 4) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi teller.

- g. Customer Service, 1) Melayani nasabah dan member informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya, berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan; 2) Sebagai petugas yang menerima dan menangani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya; 3) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja serta memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan customer service; 4) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening, serta transaksi lainnya yang dilakukan nasabah di customer service dengan akurat, sopan, ramah, dan tepat waktu secara konsisten; 5) Sebagai narasumber dalam layanan operasi dan produk bank sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawab.

5. Produk, Jasa dan Layanan Bank Muamalat Indonesia

Adapun produk-produk Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Giro Muamalat ada dua jenis yaitu 1) Giro Muamalat Ultima yaitu Produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal; 2) Giro Muamalat *Attijary*, Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan bisnis Nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.
- b. Tabungan, mempunyai beberapa jenis diantaranya: 1) Tabungan Muamalat iB tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan Anda, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM atau Debit yaitu Shar- E Regular dan Shar-E Gold; 2) Tabungan iB Muamalat Dollar tabungan dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam; 3) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan

kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin; 4) Tabungan iB Muamalat Rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang Rupiah, memiliki setoran rutin bulanan dan tidak bisa ditarik sebelum jangka waktu berakhir kecuali penutupan rekening serta pencairan dana hanya bisa dilakukan ke rekening sumber dana. Tabungan iB Muamalat Rencana dapat membantu mewujudkan berbagai rencana Nasabah; 5) TabunganKu iB tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi Anda dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi; 6) Tabungan iB Muamalat Prima merupakan tabungan yang didesain bagi Nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi.³

c. Deposito, 1) Deposito Mudharabah merupakan Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Nasabah. Deposito Mudharabah diperuntukan bagi Nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan; 2) Dana Pensiun Muamalat yaitu Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat dapat diikuti oleh Nasabah yang berusia minimal 18 tahun, atau sudah menikah, dengan pilihan usia pensiun dan iuran pensiun yang terjangkau, yaitu minimal Rp20.000,- (dua puluh ribu rupiah) per bulan dan

³ *Ibid*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia 2016, hlm 61

pembayarannya dapat didebet secara otomatis dari rekening Bank Muamalat Indonesia atau dapat ditransfer dari bank lain.⁴

d. Pembiayaan

1. Pembiayaan Konsumen, a) KPR iB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah (stock atau bekas), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqisah* (kerjasama sewa); b) iB Muamalat Umroh Fasilitas bagi para Nasabah dengan tujuan membiayai perjalanan ibadah umroh. Diperuntukan bagi perorangan (WNI) cakap hukum yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan, dengan jangka waktu pembiayaan sampai dengan 36 bulan; c) iB muamalat Koperasi Karyawan Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk disalurkan kepada para anggotanya (pegawai BUMN atau PNS atau swasta) dengan tujuan pembelian barang halal. Diperuntukan bagi para anggota koperasi karyawan dan diajukan secara berkelompok; d) iB Muamalat Multiguna, Pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan Nasabah dalam pembelian barang halal (selain tanah, bangunan, mobil dan emas) serta sewa jasa yang dibolehkan secara syariah

⁴ *Ibid.*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia, hlm.62

(selain pembiayaan haji dan umroh); e) iB Muamalat Pensiun adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiun PNS atau TNI atau Polri atau BUMN atau BUMD atau swasta untuk pembelian barang konsumtif yang halal (termasuk rumah tinggal dan kendaraan bermotor) atau sewa jasa halal (seperti keperluan pendidikan anak, umroh, wisata dan lainnya) dengan ketentuan pembayaran manfaat pensiun wajib dialihkan melalui Bank Muamalat Indonesia; f) Pembiayaan Autoloan (Via Multifinance) Pembiayaan yang diberikan kepada end user dengan tujuan pembelian kendaraan bermotor (mobil dan motor) melalui perusahaan multifinance yang bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan *Al- Ijarah Indonesia Finance* (ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *murabahah* (jual-beli).⁵

2. Pembiayaan Modal Kerja, a) iB Modal Kerja SME Pembiayaan jangka pendek dengan prinsip syariah yang diberikan kepada Nasabah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha atau bisnis dengan tujuan produktif. Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad *musyarakah*, *mudharabah*, atau *murabahah* sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja; b) iB Rekening Koran Muamalat Pembiayaan jangka pendek untuk

⁵ *Ibid.*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia, hlm.62

modal kerja yang bersifat fluktuatif dengan perputaran transaksi yang cepat dengan penarikan dana yang dapat dilakukan sesuai kebutuhan melalui Cek atau Bilyet Giro berdasarkan prinsip syariah dengan akad *musyarakah* dan skema *revolving*; c) iB Muamalat Usaha Mikro Pembiayaan dalam bentuk modal kerja dan investasi yang diberikan kepada pengusaha mikro baik untuk perorangan maupun badan usaha non hukum.

3. Pembiayaan Investasi, a) iB Investasi SME adalah pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi jangka menengah atau panjang usaha Nasabah guna membiayai pembelian barang-barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan ataupun pendirian proyek baru sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah disusun Nasabah. Diperuntukkan bagi perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia; b) iB Properti Bisnis Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha Nasabah untuk membeli, membangun, ataupun merenovasi properti maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Nasabah. Diperuntukkan bagi perorangan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia.⁶

⁶ *Ibid.*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia, hlm.63

e. Jasa dan Layanan Bank Muamalat Indonesia

1) *International Banking*, (a) *Remittance* 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; (b) *Trade finance*, Bank Muamalat memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang pembiayaan perdagangan secara syariah baik lokal maupun international. Hal ini menjadikan Bank Muamalat sebagai mitra yang amanah serta mengerti kebutuhan layanan bisnis perdagangan nasabah. Bank Muamalat memiliki layanan jasa dan pembiayaan syariah yang inovative untuk mendukung kelancaran bisnis perdagangan Nasabah, baik untuk transaksi perdagangan lokal maupun international dan untuk transaksi *L/C* maupun non *L/C*. Layanan produk Muamalat *Trade Finance* : produk ekspor, impor, ekspor – impor *non LC Financing*, produk SKBDN (surat berdokumen dalam negeri), Bank Garansi, Letter of Credit, Stanby LC. Bank Muamalat siap memberikan solusi terbaik dengan layanan prima untuk kemajuan bisnis Nasabah. Dalam memberikan layanan *export* atau *import*. Bank Muamalat juga bekerja sama

dengan bank dalam dan luar negeri serta lembaga-lembaga multilateral lainnya.⁷

- 2) Layanan 24 Jam diantaranya: (a) ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan anda melakukan info saldo, cetak 5 transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS; (b) SalaMuamalat merupakan layanan Phone Banking 24 jam melalui 500016/ (021) 500016 (jika dihubungi melalui telpon seluler) yang memberikan kemudahan kepada nasabah, setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk, saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening Muamalat hingga Maksimal Rp.50.000.000, serta pembayaran ZIS; (c) Muamalat Mobile adalah aplikasi yang meliputi lokasi ATM atau Cabang, Info Produk, CallCenter 1500016, Bahasa, Kiblat, Jadwal Sholat dan Aplikasi haji dan Umroh. Mobile Banking Muamalat menawarkan kemudahan dalam bertransaksi secara real time, aman dan praktis menggunakan perangkat Smartphone Nasabah melalui koneksi Internet (Android, IOS, Blackberry, dan Windows Phone) dengan fitur yang bisa diakses adalah pemindahbukuan, transfer

⁷ *Ibid.*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia, hlm.65

antar bank, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian serta IO Transaksi terakhir dan Mutasi Rekening. Untuk dapat menggunakan layanan Mobile Banking, nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Mobile Banking Muamalat dari *application store* dengan kata kunci "*Muamalat Mobile*" dan melakukan registrasi dan aktivasi di ATM atau Cabang terdekat; (d) Internet Banking Muamalat layanan ini bertujuan untuk memudahkan Nasabah Ritel (Individu) dalam melakukan transaksi finansial seperti pemindahbukuan, transfer antar bank, pembayaran tagihan dan pembelian pulsa serta transaksi non-finansial seperti cek saldo, 5 transaksi terakhir dan cek mutasi. Melalui fitur transaksi Debit Online di Internet Banking Muamalat, Nasabah dapat berbelanja di mitra merchant-merchant Bank Muamalat Indonesia secara lebih mudah, praktis dan aman; (e) *Cash Management System* layanan ini lebih berkonsentrasi pada nasabah korporat. Dalam layanan ini, Bank Muamalat Indonesia menyelenggarakan penerimaan atau koleksi pemasukan dana (*collection*), pembayaran atau pengeluaran dana (*disbursement*) serta mengelola likuiditas perusahaan.⁸

B. Temuan Penelitian

⁸ *Ibid.*, Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia, hlm.68

Temuan penelitian ini disajikan oleh penulis sesuai dengan fokus penelitian yang sudah ada. Fokus penelitian terdapat 2 (dua) poin yaitu:

1. Sistem pengendalian pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Sebagai lembaga keuangan syariah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo tentu mengalami berbagai kendala dalam penyaluran pembiayaannya. Untuk itu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo menerapkan beberapa metode terkait SPI (sistem pengendalian internal) dalam pembiayaannya sebagai usaha untuk mencegah pembiayaan bermasalah. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Sistem pengendalian menginduk pada SOP Perusahaan, jadi semua sama capem maupun cabang. Juga ada SOP terkait sistem pengendalian pada pendanaan dan juga sistem pengendalian terhadap proses, pengendalian terhadap kebijakan keputusan terhadap pembiayaan, yang mana untuk mempertahankan profit. Pembiayaan sudah dikendalikan dari awal pengajuan pembiayaan termasuk inisiasi, solusif dan 5C (character, capital, capacity, collateral, condition), ketelitian dalam review data juga penting dalam hal ini”.⁹

Hal ini juga disampaikan oleh bapak Sugiono dalam wawancara sebagai berikut:

“Sistem pengendalian internal yang telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo SOP nya telah diatur oleh Bank Indonesia yaitu dari awal proses pengajuan pembiayaan, persetujuan hingga penyaluran. Jika

⁹ Wawancara dengan Bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

awal proses pembiayaan baik atau betul maka pembiayaan tersebut akan aman”.¹⁰

Sistem pengendalian yang telah terealisasi atau yang telah di terapkan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo terdapat 5 komponen diantaranya lingkungan pengendalian, penilaian risiko, informasi dan komunikasi, prosedur pengendalian, pemantauan. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Ya, semua komponen tersebut telah diterapkan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dari awal akad, droping, sampai lunas yang mana harga pokok ditambah margin. a) lingkungan pengendalian merupakan komponen dasar pengendalian internal lainnya yang memberikan disiplin dan struktur. Dalam penerapan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, karyawan memiliki pedoman SOP dalam melakukan kontrak pembiayaan dan pengikatan agunan. b) penilaian risiko, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo mengidentifikasi risiko/ kendala yang mungkin dapat timbul dari faktor internal maupun faktor eksternal. c) aktivitas pengendalian sebelum disetujui pengajuan pembiayaan, terlebih dahulu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo mengadakan analisis/ survey terhadap calon nasabah pembiayaan, aktivitas lain yang dilakukan adalah pengikatan barang jainan yang dipakai nasabah sebagai agunan. Hal ini sebagai bentuk usaha pencegahan pembiayaan bermasalah. d) informasi dan komunikasi, pada pelaksanaan proses analisis pembiayaan, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo memperoleh informasi mengenai calon nasabah melalui wawancara langsung, serta pengumpulan informasi melalui lingkungan sekitar seperti, tetangga, rekan kerja calon nasabah, serta instansi yang berwenang terhadap legalitas usaha calon nasabah. Pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan kunjungan atau survey langsung ke lokasi calon nasabah. e) pemantauan terhadap angsuran pembiayaan dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

¹⁰ Wawancara dengan bapak Sugiono, (*Branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

Pembantu Ponorogo dengan mendata jumlah angsuran pembiayaan yang sudah masuk dan daftar nama nasabah yang sudah memenuhi kewajibannya setiap bulan”.¹¹

Hal tersebut juga disampaikan oleh bapak Sugiono dalam wawancara sebagai berikut:

“Ya, telah diterapkan ke lima komponen pada bank umum termasuk pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, jika dari segi bisnis semua analisa jadi dilanjutkan pada komite pembiayaan (pemutus pembiayaan) pada devisi risk manajemen yang mana akan diverifikasi lebih dalam lagi dengan pertimbangan antara kelengkapan administrasi dan juga verifikasi lapangan”.¹²

Proses persetujuan penyaluran pembiayaan dilakukan melalui forum komite penyaluran dana yang membahas usulan dari account officer. Keputusan komite penyaluran dana terdapat beberapa pertimbangan yang mana dapat berupa persetujuan, persetujuan dengan bersyarat atau penolakan dengan alasan yang dikemukakan dengan jelas. Sistem pengendalian internal erat kaitannya dalam proses penyaluran pembiayaan, karena di setiap kegiatan yang ada di Bank maupun di lembaga keuangan lainnya perlunya sistem pengendalian. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Ya, hubungannya sangat erat antara sistem pengendalian internal dengan pembiayaan. Menerima nasabah pembiayaan yang memiliki kelengkapan administrasi sangat efektif digunakan sebagai pengendalian intern. Melakukan survey yang berkualitas dalam verifikasi data-data nasabah merupakan hal yang efektif untuk mencegah pembiayaan bermasalah. Usaha pengendalian internal dengan pengikatan jaminan dinilai efektif

¹¹ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

¹² Wawancara dengan bapak Sugiono, (*Branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

karena jika jaminan yang diberikan nasabah diikat dengan surat perjanjian, maka nasabah akan berusaha memenuhi kewajibannya dengan baik. Usaha pengikatan terhadap kewajiban nasabah melalui penandatanganan kontrak yang bermaterai. Kontrak yang bermaterai memiliki keabsahan dimata hukum sehingga jika nasabah melanggar kontrak tersebut dapat diajukan gugatan di pengadilan. Pengadaan undian berhadiah pada nasabah pembiayaan yang tepat waktu mengangsur dinilai efektif sebagai usaha pengendalian intern”.¹³

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Sugiono dalam

Wawancara sebagai berikut:

“Sangat erat karena suatu pembiayaan itu harus dikendalikan sejak awal pengajuan pembiayaan. Didalam proses persetujuan pembiayaan diantaranya terdapat segmentasi risiko, bank checking, interview, karakter krosial, dan juga trade checking yaitu menggali informasi dari rekan kerja bisa uga dilakukan dari laporan keuangan selanjutnya verifikasi administrasi”.

Collectibility merupakan tingkat kelancaran pembayaran kewajiban pembiayaan nasabah berdasarkan hari. Nasabah pembiayaan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo jika dikategorikan lancar diperlukannya pengendalian internal. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Nasabah pembiayaan yang collectibility 1 (satu) tetap dikendalikan dengan cara di monitor karena potensi munculnya risiko masalah disebabkan oleh kurangnya monitor sejak awal/ coll 1 lancar, fenomena itu sering terjadi di perbankan”.¹⁴

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Sugiono dalam

Wawancara sebagai berikut:

¹³ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

¹⁴ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

“Sangat perlu, karena faktor terjadinya collectibility 2, 3, 4 sampai 5 itu dikarenakan kurangnya monitoring nasabah oleh pihak bank. monitor nasabah dapat dilakukan dengan melakukan kunjungan atau mutasi rekening dan bisa dilihat dari laporan keuangan”.¹⁵

Risiko pembiayaan merupakan sebuah kegagalan nasabah untuk memenuhi kewajibannya secara penuh dan tepat waktu sesuai dengan kesepakatan. Untuk itu Bank perlu meminimalisir hal-hal tersebut terjadi dengan upaya mengelola atau manajemen risiko pembiayaan yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Risiko dalam bidang perbankan merupakan suatu kejadian potensial baik yang dapat diperkirakan maupun tidak yang berdampak negatif pada pendapatan maupun permodalan bank. penyebab utama terjadinya risiko pembiayaan adalah mudahnya bank dalam memberikan pinjaman atau melakukan investasi, karena terlalu dituntut untuk memanfaatkan kelebihan likuiditas, sehingga penilaian kredit kurang cermat dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan risiko usaha yang dibiayai. Untuk itu pihak bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyaluran pembiayaan, lebih memahami karakter nasabah. Sedangkan untuk meminimalisir risiko pembiayaan yang mungkin bisa terjadi, maka bank syariah perlu menerapkan manajemen risiko melalui proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, pengendalian dan sistem informasi manajemen (SIM) risiko untuk risiko pembiayaan”.¹⁶

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Sugiono dalam Wawancara sebagai berikut:

“Mengelola sebuah risiko pembiayaan dilakukan sejak awal yang mana dilihat dari BI checkingnya si calon nasabah, sisi bisnis, kemampuan bayarnya, kuangan atau administrasinya,

¹⁵ Wawancara dengan bapak Sugiono, (*branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

¹⁶ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection back end*), tanggal 02 Mei 2018

laporan keuangan. Jika administrasi dirasa lengkap maka akan diajukan pada komite pembiayaan yang mana ada 2 departemen (risk manajemen, bisnis) keduanya saling koordinasi yang nantinya akan diukur plafond pembiayaan yang akan diberikan pada calon nasabah. Untuk memitigasi risiko maka perjanjian pembiayaan antara bank dan nasabah dilakukan didepan notaris yang harus diikat oleh hak tanggungan. Pembiayaan yang telah disalurkan dimonitoring selama pembiayaan belum lunas dengan setiap kunjungan membuat coll report, dan membuat anual review setiap tahunnya yaitu gambaran dari profil nasabahnya".¹⁷

2. Upaya yang dilakukan oleh pihak Bank untuk mempertahankan profitabilitas Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo

Bank merupakan lembaga keuangan yang mempunyai tiga fungsi diantaranya menghimpun, menyalurkan dan melayani dalam bentuk jasa atau transfer. Dalam kegiatan tersebut Bank memperoleh keuntungan atau profit untuk keberlangsungan/mobilisasi Bank. Keuntungan yang diperoleh bank cenderung fluktuatif, oleh karena itu bank harus dapat mempertahankan profitabilitas Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Untuk mempertahankan profit bisa dari fee based income diantaranya administrasi, jasa transfer, kliring, mobile banking dan lain-lain. Keuntungan bank juga dapat diperoleh dari kebijakan bank untuk melakukan upgrade produk untuk meraup CASA yang lebih karena biayanya murah. Jika CASA lebih bisa jadi profit bank akan naik”.¹⁸

¹⁷ Wawancara dengan bapak Sugiono, (*Branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

¹⁸ Wawancara dengan Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Sugiono dalam Wawancara sebagai berikut:

“Dapat juga dengan melakukan upgrade produk, jika terdapat kredit bermasalah maka akan otomatis akan berpengaruh pada profit bank, maka sangat diperlukan monitoring si nasabah. Jika telat bayar maka dilakukan visiting, strukturing, reschedule sehingga telat bayarnya tidak terus-menerus. Pendapatan bank tidak hanya dari penyaluran pembiayaan saja tapi bisa dari pendapatan administrasi (fee based income) diluar pembiayaan”.¹⁹

Upaya bank dalam menghadapi keterbatasan pengendalian internal seperti kesalahan dalam pertimbangan keputusan bisnis, kelalaian atau kesalahan pihak bank Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Upaya bank dalam menghadapi hal tersebut diantaranya: a) menerima yang memiliki kelengkapan administrasi sangat efektif sebagai pengendalian intern. Tetapi masih terdapat kendala terkait kelengkapan administrasi yang disebabkan oleh kesalahan pihaknya sendiri. Pihak bank langsung menerima nasabah yang mempunyai hubungan dekat dengan salah satu staf bank tanpa menghiraukan kelengkapan administrasi yang dimiliki calon nasabah, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan pembiayaan bermasalah; b) melakukan survei yang berkualitas dalam verifikasi data-data nasabah. Terkadang dalam proses survey surveyer masih kurang teliti menggali informasi dan terburu-buru mengambil keputusan sehingga salah analisis dan menyebabkan pembiayaan bermasalah. Hal tersebut dipicu karena adanya double job yaitu pegawai marketing sekaligus menjadi surveyer yang menyebabkan analisa survei tidak maksimal; c) pengikatan jaminan dengan surat perjanjian, sehingga nasabah akan berusaha memenuhi kewajibannya dengan baik. Jika terdapat pembiayaan macet

¹⁹ Wawancara dengan bapak Sugiono, (*Branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

masih dapat menutupinya dengan penjualan jaminan yang diagunkan”.²⁰

Terdapat beberapa fungsi bank, tetapi ada dua fungsi utama adalah menghimpun dan menyalurkan dana pada masyarakat yang divisit dana, jika salah satu fungsi tidak di jalankan di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Hal ini apakah dapat mempertahankan profitabilitas Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Tidak juga, jika salah satu fungsi bank tidak dijalankan, seperti pembiayaan atau sering disebut *stop selling/stop dropping*. Jika terjadi hal tersebut maka sedang adanya ketidakseimbangan rasio-rasio angka di neraca laba/rugi yang mana tujuannya untuk mempertahankan profitabilitas. Tetapi jika bank ingin menumbuhkan profit/ keuntungan bank maka pembiayaan disalurkan pada pembiayaan yang agresif seperti proyek yang menjanjikan, modal kerja (jualan pembiayaan pada sektor medium dan low risk). Jika bank menaham pembiayaan maka bank fokus atau memperhatikan total account pembiayaan yang sudah asisten yang telah disalurkan ke masyarakat”.²¹

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Sugiono dalam Wawancara sebagai berikut:

“Jika bank ekspansi pada pembiayaan. Maka bank fokus pada pembiayaan yang sudah berjalan yang mana setiap bulannya terdapat kewajiban membayar sehingga jika pihak bank fokus pada pembiayaan yang sudah asisten, hal tersebut untuk meminimalisir munculnya kredit macet. Setiap pembiayaan bermasalah bank membuat cadangan kerugian”.²²

²⁰ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

²¹ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

²² Wawancara dengan bapak Sugiono, (*Branch manager*), tanggal 14 Mei 2018

Profitabilitas merupakan kemampuan perusahaan memperoleh laba melalui semua kemampuan dan sumber yang ada seperti kegiatan penjualan, kas, modal dan sebagainya. Suatu profit Bank dapat dikatakan naik atau turun (gejolak) seperti terjadinya ekonomi moneter maka dari fenomena tersebut Bank perlu mempertahankan profitabilitas. Seperti yang telah diungkapkan oleh bapak Fadhil Wafa dalam wawancara sebagai berikut:

“Sebenarnya profitabilitas itu tidak bisa stabil kalau tidak naik ya turun. Karena ibarat orang berdagang itu kadang untung kadang juga rugi. Terdapat dua neraca, neraca konsolidasi dan neraca non konsolidasi. Neraca non konsolidasi yaitu performa neraca untuk mengukur pendapatan atau kinerja pendapatan per unit Bank (KCP), sedangkan neraca konsolidasi yaitu neraca keseluruhan yang terdapat di cabang. Dari hal tersebut dapat diukur setiap kinerja atau pendapatan bank antara naik atau turun (gejolak). Sebenarnya profit tidak bisa dipertahankan harus ada pertumbuhan base lane perbandingan profit dari tahun sebelumnya. Jika profit bertahan maka tetap/stagnan tidak bertumbuh dan tidak berkurang jika Bank dalam posisi seperti itu maka kegiatan dalam memperoleh profit kurang efektif. Tetapi berdasarkan fenomena yang terjadi di perbankan pada tahun 2014, 2015, 2016 sedang terjadi perkuatan pertahanan dari semua perbankan karena gejolak ekonomi. Banyaknya kredit macet, pertumbuhan ekonomi yang tidak menentu, kebijakan regulasi pemerintah, dan juga daya beli masyarakat yang menurun yang mana melibatkan Bank-bank harus mempertahankan profitnya agar tidak menurun”.²³

Sehingga dapat disimpulkan dari wawancara tersebut pengendalian pembiayaan dilakukan sejak awal pengajuan pembiayaan, jika proses awal pembiayaan betul maka dapat dikatakan aman. Pengendalian terdapat 5 komponen penting: 1) lingkungan pengendalian komponen dasar pengendalian internal lainnya yang memberikan disiplin dan

²³ Wawancara dengan bapak Fadhil Wafa, (*branchcollection*), tanggal 02 Mei 2018

struktur. Dalam penerapan pembiayaan pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo, karyawan memiliki pedoman SOP dalam melakukan kontrak pembiayaan dan pengikatan agunan; 2) penilaian risiko, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo mengidentifikasi risiko/ kendala yang mungkin dapat timbul dari faktor internal maupun faktor eksternal; 3) aktivitas pengendalian sebelum disetujui pengajuan pembiayaan, terlebih dahulu Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo mengadakan analisis/ survey terhadap calon nasabah pembiayaan, aktivitas lain yang dilakukan adalah pengikatan barang jaminan yang dipakai nasabah sebagai agunan. Hal ini sebagai bentuk usaha pencegahan pembiayaan bermasalah; 4) informasi dan komunikasi, pada pelaksanaan proses analisis pembiayaan, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo memperoleh informasi mengenai calon nasabah melalui wawancara langsung, serta pengumpulan informasi melalui lingkungan sekitar seperti, tetangga, rekan kerja calon nasabah, serta instansi yang berwenang terhadap legalitas usaha calon nasabah. Pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan kunjungan atau survey langsung ke lokasi calon nasabah; 5) pemantauan terhadap angsuran pembiayaan dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo dengan mendata jumlah angsuran pembiayaan yang sudah masuk dan daftar nama nasabah yang sudah memenuhi kewajibannya setiap bulan. Di

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo telah menerapkan kelima komponen tersebut dari awal akad. SOP pengendalian menginduk pada perusahaan yang diatur oleh Bank Indonesia. Sedangkan untuk mempertahankan profitabilitas dari fenomena perbankan dari tahun 2014 sampai 2016, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ponorogo melakukan upgrade produk untuk meraup CASA yang lebih karena biayanya murah. Jika CASAnyanya lebih maka bisa jadi profit bank akan naik. Profit bank selain dari pembiayaan bisa dari fee based income diantaranya biaya administrasi, jasa transfer, kliring, mobile banking dan lain.