

## BAB III

### GAMBARAN OBJEK PENELITIAN

#### A. Gambaran Objek Penelitian

##### 1. Sejarah singkat Bank Muamalat Indonesia (BMI)

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta.<sup>1</sup> BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat 1 dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan.

Bank Muamalat merupakan perusahaan *public* yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan

---

<sup>1</sup> PT Bank Muamalat Tbk, "Profil Bank Muamalat," last modified 2016, accessed January 30, 2024, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/tabungan/tabungan-ib-hijrah>.

Menteri Keuangan No. S79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S 9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No.4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

Tidak hanya sampai disitu, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia.<sup>2</sup> Selain itu, produk *Shar-e*

---

<sup>2</sup> PT Bank Muamalat Tbk, "Profil Bank Muamalat."

diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 berhasil memperoleh 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 itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terusmenambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri.

Selanjutnya, Pada 2009 Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling. Selanjutnya, BMI juga melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank

Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).<sup>3</sup>

Seiring dengan kapasitas Bank muamalat berkembang pesat hingga di penjuru Indonesia termasuk di Provinsi Bengkulu. Adapun profil Bank Muamalat Indonesia Cabang Bengkulu sebagai berikut :<sup>4</sup>

Nama : PT. Bank Muamalat KC Bengkulu  
Alamat : Jl. S Parman No. 62 C-D  
Telepon : (0736) 348111

---

<sup>3</sup> Anis Tri Handayani, Eka Sri Wahyuni, and Yunida Een Fryanti, "Analisis Penerapan Good Corporate Governance Pada Bank Muamalat KC Bengkulu," *EKOMBIS Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* 10, no. 2 (2022): 981–990.

<sup>4</sup> Handayani, Wahyuni, and Fryanti, "Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Bank Muamalat KC Bengkulu."

Website : [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id)

Jenis Usaha : Perbankan Syariah (Jasa Keuangan)

Bank Muamalat KC Bengkulu berdiri pada tanggal 18 september 2003, Bank Muamalat sekarang dibawah pimpinan Bapak M. Husein Sucipto, S.si dalam menjalankan aktifitasnya Bank Muamalat KC Bengkulu terus melakukan inovasi dan layanan prima kepada konsumen serta profesional.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Bengkulu<sup>5</sup>

### a. Visi

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

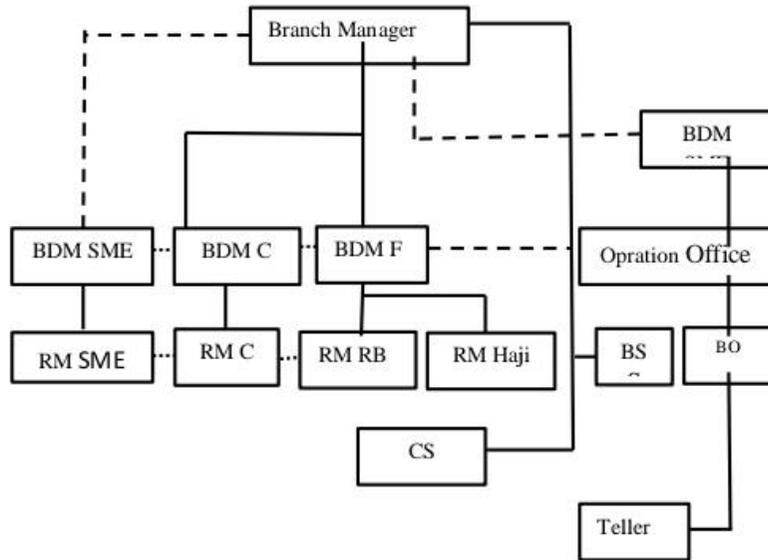
### b. Misi

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

---

<sup>5</sup> PT Bank Muamalat Tbk, "Visi & Misi," last modified 2016, accessed January 30, 2024, <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/tabungan/tabungan-ib-hijrah>.

### 3. Struktur Organisasi dan Manajemen Bank Muamalat



**Gambar 3. 1**

#### **Struktur Organisasi Manajemen Bank Muamalat**

Sumber : *Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Bengkulu*



Adapun tugas dari masing – masing struktur Bank Muamalat KC Bengkulu adalah sebagai berikut :<sup>6</sup>

a. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*) bertugas untuk:

- 1) Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang.
- 2) Mengkoordinir rencana kerja dan anggaran perusahaan tahunan cabang.
- 3) Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

b. *Business Development Manager* bertugas untuk:

- 1) Mengembangkan strategi pasar.
- 2) Melakukan riset untuk menentukan pasar baru
- 3) Mengatur jadwal rapat dengan klien

c. *Relationship Manager* bertugas untuk:

- 1) Mengelola hubungan dengan nasabah bank, depson dan debitur.

d. *Business Support Staff* bertugas untuk:

- 1) Membantu semua dokumen, pembayaran, dan administrasi.
- 2) Mendukung tim penjualan dan pemasaran.
- 3) Memelihara dokumen

---

<sup>6</sup> Handayani, Wahyuni, and Fryanti, “Analisis Penerapan *Good Corporate Governance* Pada Bank Muamalat KC Bengkulu.”

e. *Costumer Service* bertugas untuk:

- 1) Memperkenalkan dan menawarkan produk bank muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan, dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
- 2) Memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah. Input nasabah *trac record* nya di bank Indonesia baik giro maupun pembiayaan.
- 3) Memelihara *filig* sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, tabungan, dan deposito.
- 4) Mencetak pink kartu ATM mendistribusikan pada nasabah.

f. *Branch Office Service Manajer* bertugas untuk:

- 1) Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
- 2) Bertanggung jawab kepada *Branch Manager* mengenai tugas dan kewajibannya.

g. *Operation Office* bertugas untuk:

- 1) Mendukung proses pembukaan rekening dan validasi dalam sistem seefektif mungkin
- 2) Mempertahankan suasana kerja yang kooperatif dan produktif, termasuk “budaya angkat bicara” di dalam cabang.

3) Mendukung dan menangani permasalahan pelanggan yang kompleks dalam mendukung area penjualan dengan tetap menjalankan prinsip layanan pelanggan yang prima.

h. *Back Office* bertugas untuk:

- 1) Input jurnal harian.
- 2) Kliring ke bank Indoneisa
- 3) Transfer dan transaksi
- 4) Membuat *curving* tiap akhir bulan.
- 5) Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK).

i. *Teller* bertugas untuk:

- 1) Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan *frount office I* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan hukum, antara lain setoran, penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya.
- 2) Membukukan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## B. Produk Bank Muamalat Indonesia<sup>7</sup>

### 1. Pendanaan

#### a. Tabungan

##### 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/Debit yaitu *Shar-E Regular* dan *Shar-E Gold*.

##### 2) Tabungan Sempel iB

Tabungan simpel pelajar (Sempel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

##### 3) Tabungan Muamalat *Dollar*

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing *US Dollar* melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang sering beragam, khususnya yang melibatkan mata uang *USD* dan *SGD*.

---

<sup>7</sup>Good Goolman, "Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia," *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 1, no. April (2015).

#### 4) Tabungan Muamalat Pos

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda yang rutin bertransaksi di kantor pos.

#### 5) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insha Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah bisa memilih jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

#### 6) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.<sup>8</sup>

#### 7) Tabungan iB Muamalat Rencana

Solusi perencanaan keuangan syariah, mewujudkan keinginan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah

---

<sup>8</sup> Pirres Tocqiu, "Peran Finansial Teknologi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Muamalat Cabang Bengkulu" (2019): 1-19.

Haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban, memperpanjang STNK/pajak kendaraan, mempersiapkan pensiun atau hari tua.

#### 8) Tabungan iB Muamalat Prima

Sebagai bentuk dari komitmen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan produk-produk yang inovatif, maka pada tanggal 13 juli 2012 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Secara resmi meluncurkan Tabungan iB Muamalat Prima. Tabungan prioritas yang di desain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito.

#### b. Deposito

##### 1) Deposito Mudharabah iB

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil).

##### 2) *Deposito Full Invest*

*Deposito* syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi

jiwa gratis bagi nasabah. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* (bagi hasil).

c. Giro

1) Giro Muamalat *Attijary Corporate* iB

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*.

2) Giro Muamalat *Ultima* iB

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. Pembiayaan**

a. Konsumen

1) Pembiayaan Hunian Syariah

Pembiayaan Hunian Syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah (*stock/bekas*), apartemen, ruko, rukan, kios maupun pengalihan *take-over* KPR dari bank lain. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua

pilihan yaitu akad *mudharabah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqisah* (kerjasama sewa).

## 2) Auto Muamalat

Auto muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *murabahah* (jual-beli).

## 3) Pembiayaan Anggota Koperasi

Pembiayaan konsumtif yang diperuntukkan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku *end user*) melalui koperasi. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* (bagi hasil) antara bank dengan koperasi atas pendapatan margin pembiayaan *murabahah* (jual-beli) dari yang disalurkan kepada anggota.

### b. Modal Kerja

#### 1) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha anda akan terjamin. Berasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad

musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.

## 2) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB

Pembiayaan jangka pendek BPRS iB adalah produk pembiayaan yang ditujukan kepada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang bersifat sementara (jangka pendek) dan untuk memenuhi modal kerja yang akan disalurkan oleh BPRS ke *end-user* dengan pola *executing*.

## 3) Pembiayaan LKM Syariah

Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM syariah meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portofolio pembiayaannya kepada nasabah atau anggotanya (*end-user*). Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah* atau *musyarakah*.

## 4) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha anda dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *musyarakah* dan skema *revolving*.

### c. Investasi

#### 1) Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha anda dapat sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *murabahah* atau *ijarah* sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.

#### 2) Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis

Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan *take-over* pembiayaan properti dari bank lain untuk kebutuhan bisnis anda. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilhan yaitu akad *murabahah*.

### 3. Jasa Pada Bank Muamalat

#### a. *Internasional Banking*

##### 1) *Remittance*

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

## 2) *Trade Finance*

Bank Muamalat memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang pembiayaan perdagangan secara syariah baik lokal maupun internasional. 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 inovatif untuk mendukung kelancaran bisnis perdagangan nasabah, baik untuk transaksi perdagangan lokal maupun internasional dan untuk transaksi L/C maupun non L/C.

### b. Layanan 24 Jam

#### 1) 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.

#### 2) Internet Banking Muamalat

Layanan transaksi perbankan elektronik melalui akses internet dengan menggunakan SMS Token yang

dapat beroperasi 24 jam 7 hari sehingga dengan mudah, kapan saja dan dimana saja. Nasabah bisa melakukan monitoring atas transaksi keuangan pribadi maupun bisnis dari seluruh rekening Bank Muamalat anda dalam 1 CIF (*Customer Information File*).

### 3) *Muamalat Mobile*

*Muamalat Mobile* adalah layanan perbankan dilakukan dari ponsel. Nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai seperti cek saldo, transfer maupun melihat histori transaksi secara *real time* dengan biaya yang sangat murah.

