

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), 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 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 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. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah

Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”. (“Bank Muamalat Indonesia” t.t.)

2. Visi Dan Misi

a. Visi

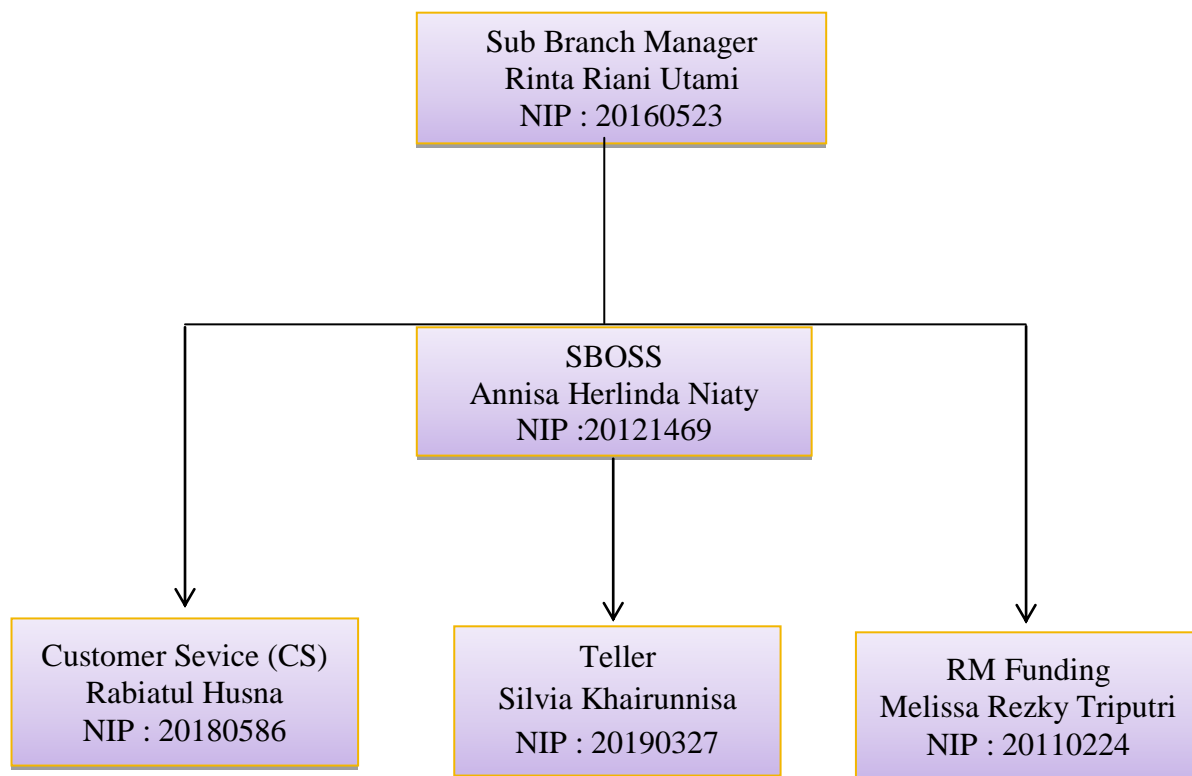
“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

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 professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Barabai

Gambar 4.1
STRUKTUR ORGANISASI PT. BANK MUAMALAT KCP.
BARABAI



Sumber: Bank Muamalat KCP Barabai

4. Deskripsi Jabatan

a. *Sub Branch Manager*, tujuan dari jabatan adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Utama, yaitu memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor cabang pembantu (*Sub Branch*), terutama dalam hal kegiatan *sales*, dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan, dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

2. Tanggung Jawab Utama

- a) Memimpin dan bertanggung jawab terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, serta segala aktivitas kegiatan operasional kantor Cabang Pembantu (*Sub Branch*), terutama dalam sales dan operasional, sehingga dapat mencapai target sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- b) Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu (*Sub Branch*) sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- c) Melakukan *cost control* atas semua biaya operasi dan administrasi dikantor cabang pembantu (*Sub Branch*) agar dapat efisiensi dan efektif, sehingga akan memberikan keuntungan yang maksimal untuk Kantor Cabang sesuai dengan target laba yang telah ditetapkan.
- d) Melakukan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) dikantor cabang pembantu (*sub branch*) guna memastikan bahwa semua system dan prosedur telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

b. *Sub Branch Operation Service Supervisor*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jabatan, yaitu mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor serta mengarahkan seluruh kegiatan operasional cabang dalam rangka memastikan pelaksanaan operasional *Branch* telah berjalan dengan baik sesuai peraturan dan prosedur yang telah digariskan oleh perusahaan maupun Bank Indonesia.
2. Tanggung Jawab Utama
 - a) Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional, *branch/ATM Appearance* Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan *Mobile Branch* dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijakan, pedoman dan prosedur yang berlaku guna meminimalisir resiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam rangka mempertahankan SLA yang sudah ditetapkan.
 - b) Mengkoordinir dan memonitoring tindak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan Anti Pencucian Uang (APU-PPT) sebagai *Customer Identification Officer* sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku guna mengenal nasabah dengan baik.

- c) Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam rangka pencapaian target perusahaan.
 - d) Melakukan koordinasi dan permintaan *approval* kepada *Region Operations Manager* terkait *issue* operasional, persetujuan *reversal*, *user ID*, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen karyawan dalam rangka mitigasi risiko dan kelancaran operasional.
 - e) Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari 5 aspek yaitu : *tangible*, *process*, *people*, *product & service* dan *system* dalam rangka menjaga *service level* yang ditetapkan termasuk *Branch/Atm Appearance*.
 - f) Melakukan *Approval* transaksi terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan dibawah supervisinya.
 - g) Menjadi *alternate Branch Operation Manager* saat cuti dimana tidak ada *Operation Officer*, dan petugas *frontliner* yang berhalangan hadir di Kantor Cabang Pembantu atau Kantor Kas.
 - h) Memastikan akurasi data laporan keuangan cabang dibawah supervisinya melalui pembuatan *proofsheet* bulan.
- c. *Teller*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Jabatan, yaitu melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai serta melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai pada *vault* dan ATM guna mendukung kelancaran operasional bisnis dan pelayanan prima kepada nasabah.
2. Tanggung Jawab Utama
 - a) Melakukan pembukuan transaksi baik penarikan, setoran, pemindah bukuan, transfer antar bank baik secara tunai dan non tunai, biaya *petty cash*, biaya layanan nasabah dan layanan perbankan lainnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b) Melakukan *cash management* terhadap ketersediaan uang tunai di kas *teller*, *vault* dan ATM.
 - c) Memastikan kesesuaian antara tiket-tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - d) Memastikan semua perlengkapan *Teller* berfungsi dengan baik agar tidak ada kendala dalam pelayanan terhadap nasabah.
 - e) Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja *teller*, baju, ID *Card*) sesuai dengan standar yang berlaku.
 - f) Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.

g) Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu , kantor kas atau *Mobile Branch*.

d. *Customer Service*, tujuan dari jabatan ini yaitu:

1. Tujuan Jabatan, yaitu melakukan penawaran produk kepada nasabah serta memberikan pelayanan yang *excellent* dan melakukan pengadministrasian, pendokumentasian dan kegiatan yang berkaitan dengan transaksi pelayanan kepada nasabah.
2. Tanggung Jawab Utama
 - a) Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar guna memberikan pelayanan yang *excellent*.
 - b) Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar guna meminimalisir *complain*.
 - c) Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan/pengaduan nasabah dengan baik dan benar , termasuk didalamnya pengadministrasian dokumentasinya.
 - d) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukaan, penutupan rekening, manajemen kartu ATM dan

penyimpanan dokumen dalam tempat terkunci dan aman serta menjalankan permintaan nasabah sesuai SLA yang sudah ditetapkan.

- e) Mengelola dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah calon haji termasuk pelimpahannya, dengan baik dan benar-benar guna minimalis *complain*.
 - f) Menjalankan ketentuan tentang *Know Your Customer* (KYC), pengkinian data nasabah, *complain tracking* dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan *prudential banking* agar dapat terlaksana dengan baik dan benar.
 - g) Menjalankan fungsi petugas *frontliner* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliners* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau *Mobile Branch* dan apabila diperlukan, *customer service* dapat menjadi petugas pemegang kunci tombak untuk lemari uang/brankas dan ATM serta melakukan *dual control* atas transaksi teller.
- e. *RM Funding*, tujuan dari jabatan ini adalah sebagai berikut:
- 1. Tujuan Jabatan, yaitu menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *Funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan

kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.

2. Tanggung Jawab Utama

- a) Menjalankan aktifitas pencapaian target bisnis produk *Funding* di Kantor Cabang dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- b) Menjalankan proses penjualan produk *funding* kepada calon nasabah atau nasabah *existing* baik berupa kunjungan maupun melalui telepon, seperti tabungan, deposito, Giro, *bancassurance*, *wealth management*, *e-channel*, *mobile banking* dan porsi haji regular, guna penambahan nasabah *funding* baru di Kantor Cabang.
- c) Memproses pengajuan nasabah produk *funding* dengan mengacu pada prosedur yang berlaku, guna mendukung pertumbuhan pencapaian bisnis *Funding* di Kantor Cabang
- d) Membina relasi dan memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah produk *funding* dibawah tanggungjawabnya, untuk menjaga *customer loyalty* dan membuka peluang mendapatkan referensi calon nasabah.

- e) Mencatat setiap aktifitas pencapaian target bisnis *Funding* yang dijalankannya, pada sistem dan prosedur yang berlaku, guna mendukung pencapaian dan pertumbuhan bisnis *Funding* di Kantor Cabang.

B. Penyajian Data

1. Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Berdasarkan informasi yang didapat penulis pada saat melakukan wawancara dengan narasumber yang paham mengenai produk pembiayaan ini, yaitu dengan *Relationship Manager Financing* dan *Relationship Manager Funding*, peneliti tertarik untuk meneliti tentang penerapan manajemen risiko pada produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah pada Bank Muamalat KCP, dan setelah diteliti lebih lanjut melalui wawancara maka diperoleh hasil-hasil temuan yang berkaitan dengan manajemen risiko pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah pada Bank Muamalat KCP Barabai. Seperti yang sudah dikatakan sebelumnya bahwa pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah merupakan pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dan tujuan pembiayaan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif bagi masyarakat. Adapun persyaratan dan proses pengajuan untuk mendapatkan pembiayaan muamalat multiguna ini, yaitu :

1. Persyaratan Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Al Murabahah :
 - a. Warga Negara Indonesia
 - b. Cakap hukum dan tidak cakap hukum
 - c. Tidak tercatat dalam pembiayaan bermasalah di Bank Indonesia dan memiliki kolektibilitas lancar selama 6 bulan terakhir
 - d. Usia minimal 21 tahun dan saat pembiayaan berakhir maksimal berumur 55 tahun (untuk pegawai) dan 60 tahun (untuk wiraswasta / professional) dengan pengecualian
 - e. Karyawan penghasilan tetap
 - f. Pembelian barang halal
 - g. Aplikasi pembiayaan
 - h. KTP Suami/istri
 - i. Surat nikah atau cerai
 - j. Kartu keluarga /KK
 - k. Rekening gaji 3 bulan terakhir
 - l. Buku tabungan gaji
 - m. Surat keterangan dari perusahaan (jabatan)
 - n. Agunan 1 aset (tanpa jaminan apabila gaji di muamalat, pinjaman maksimal 100 juta)
 - o. Pinjaman maksimal 500 juta apabila ada jaminan
 - p. Ketentuan tentang pekerjaan dan penghasilan calon nasabah
2. Proses Pengajuan Pembiayaan iB Multiguna Muamalat Al Murabahah:

- a. Calon nasabah pembiayaan iB Multiguna Muamalat datang ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai untuk mengisi formulir dan melengkapi berkas.
- b. Selanjutnya, berkas yang telah diisi diserahkan kembali ke *marketing*. Kemudian, dokumen yang telah lengkap tersebut dan telah selesai diperiksa oleh *marketing* kemudian diserahkan ke *team prescreen*.
- c. Setelah dianalisis oleh *team prescreen*, jika lengkap dilanjutkan ke bagian verifikator untuk diverifikasi.
- d. Setelah verifikasi dokumen oleh *prescreen*, pihak *marketing* melakukan kunjungan ke tempat calon nasabah, mencari informasi
- e. mengenai karakter calon nasabah dan kebenaran tujuan pembiayaan yang akan diajukan.
- f. Kemudian hasil analisa dari pihak *marketing* diserahkan ke bagian *financing analyst* untuk diverifikasi ulang.
- g. Selanjutnya, jika telah direkomendasikan oleh *team financing analyst* maka akan ditandatangani oleh pemutus lain (*region head* dan RRU)
- h. Setelah semua dokumen calon nasabah dan informasi mengenai usaha calon nasabah sudah lengkap maka diberikan penjadwalan akad.
- i. Dana dicairkan dan diserahkan kepada calon nasabah melalui tabungan iB Muamalat.

2. Kendala dalam penerapan Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Berdasarkan penjelasan melalui wawancara dari ibu Ainah berkaitan dengan kendala yang dihadapi Bank Muamalat KCP Barabai ”pada produk Multiguna Muamalat terdapatnya keterlambatan pembayaran atau yang biasa disebut dengan pembiayaan macet”. Selain itu karena produk ini baru sehingga banyak masyarakat yang kurang tahu mengenai apa itu Pembiayaan Muamalat Multiguna, dan kegunaan dari Pembiayaan Muamalat Multiguna itu sendiri sehingga banyak masyarakat yang dibutuhkan untuk mengetahui lebih lanjut apa yang terdapat di dalam Pembiayaan Multiguna Muamalat tersebut.

C. Hasil Penelitian

Penyajian data diperoleh dari hasil wawancara dengan Ibu Ainah dan Ibu Mellisa yang membahas berkenaan masalah yang terdapat pada dalam penelitian ini. Pada proses menganalisis penyajian data yang ada diatas, penulis menjelaskan berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dibuat.

1. Penerapan Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Manajemen resiko ini sangat penting dan penerapannya sangat perlu diperhatikan khususnya pada bank sebagai salah satu lembaga keuangan. Manajemen resiko dapat diartikan juga, yaitu pendekatan terstruktur atau

metodologi yang komprehensif untuk menangani suatu kejadian yang menimbulkan kerugian.(Ainah.Wawancara.Juni 6. 2020)

Maka penulis mengidentifikasi kemungkinan terjadinya risiko sebagai berikut :

1. Nasabah, pada dasarnya setiap manusia memiliki kepribadian dan karakternya masing-masing, oleh karena itu Bank Muamalat harus selektif dan teliti dalam memilih terhadap calon nasabah yang datang untuk mengajukan pembiayaan.
2. Tim *Prescreen*, bagian ini harus professional dalam menganalisa dan memeriksa berkas calon nasabah, tidak ada konflik kepentingan didalam menganalisa, sehingga kemungkinan terjadinya risiko bagi bank bisa di antisipasi secepat mungkin.
3. Unit Verifikator, melakukan pemeriksaan secara mendalam terhadap rekam jejak pembiayaan nasabah sebelumnya, tentunya jika ditemukan bahwa rekam jejak calon nasabah sebelumnya pernah terjadi pembiayaan yang macet, tentunya untuk mencegah kemungkinan terjadinya risiko, sebaiknya prosedur pembiayaan sebaiknya tidak dilanjutkan.
4. *Marketing* Pembiayaan, unit ini harus objektif, selektif dan professional dalam melakukan analisis 5C + 1S kepada calon nasabah pembiayaan, dengan mengumpulkan semua informasi terkait tentang nasabah. Jika calon nasabah pembiayaan tidak sesuai dengan standar kriteria Bank Muamalat, dan tetap dipaksakan, maka tentunya menyalahi prosedural

dan juga meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan bank.

5. *Financing Analyst*, dalam melakukan pemeriksaan ulang terhadap informasi calon nasabah pembiayaan, bagian ini harus menetapkan standar yang berlaku di Bank Muamalat dalam menetapkan nominal pembiayaan yang dapat diberikan kepada nasabah, tidak boleh ada keberpihakan didalamnya, sebab hal ini tentu bisa menjadi peluang terjadinya risiko.
6. *Region Head*, bagian ini sebenarnya cuma tinggal menyetujui proposal pembiayaan yang sebelumnya telah dilakukan analisis oleh pihak yang berkaitan. Terlepas dari itu, harus tetap memastikan bahwa semua prosedur yang berlaku bagi pembiayaan iB Multiguna Muamalat.
7. *Customer Service*, penjadwalan akad dan penyaluran, *customer service* harus melakukan dokumentasi pada saat akad, agar dikemudian hari, jika ada keluhan dari nasabah terkait akad, maka bisa memperlihatkan semua bukti dokumentasi akad.

Penerapan manajemen risiko ini bertujuan untuk menghindari kerugian yang disebabkan terjadinya suatu risiko. Manajemen risiko merupakan suatu proses dimana sebuah bank dengan cara metode menghubungkan risiko yang melekat pada kegiatannya dengan tujuan untuk mempertahankan atau memperbesar keuntungan dari setiap aktivitas dari semua kegiatan. Fokus dari manajemen risiko adalah mengidentifikasi risiko, mengelola risiko, dan mengendalikan risiko.

Adapun ayat dalam Al-Qur'an yang menjelaskan yang berkaitan dengan manajemen risiko, yaitu:

Qs. Lukman ayat 34

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِّلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا تَكْسِبُ غَدًا
وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ بِأَيِّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

”Sesungguhnya Allah, Hanya pada sisi-Nya sajalah pengetahuan tentang hari Kiamat; dan Dia-lah yang menurunkan hujan, dan mengetahui apa yang ada dalam rahim. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui (dengan pasti) apa yang akan diusahakannya besok. dan tiada seorangpun yang dapat mengetahui di bumi mana dia akan mati. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal”.

Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat KCP Barabai dalam usahanya untuk mengatasi risiko adalah :

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko pada PT Bank Muamalat KCP Barabai dilakukan oleh pihak unit risiko. Dalam kegiatan operasional dengan melakukan beberapa program manajemen risiko dalam rangka mengantisipasi permasalahan risiko yang dapat mengganggu operasional perbankan.

Tujuan dilakukannya identifikasi risiko adalah untuk mengidentifikasi risiko yang melekat pada setiap aktivitas fungsional yang berkemungkinan dapat merugikan bank. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam menerapkan indentifikasi risiko :

a. Dari sisi nasabah

1) Sikap Nasabah

Sikap dan Karakter nasabah yang berubah-ubah haruslah diperhatikan oleh pihak bank. Adanya perubahan sikap yang dilakukan nasabah dengan sengaja untuk menipu bank dengan cara memberikan informasi yang tidak benar atau tidak valid, atau ada niat yang kurang baik dari sisi nasabah dalam hal membayar kembali pinjaman yang telah diberikan oleh bank, meskipun dari sisi nasabahnya mampu untuk membayarnya.

2) Kondisi Keuangan Nasabah

Kondisi keuangan dari nasabah merupakan hal utama dalam hal pembayaran kembali pinjamannya. Dalam hal ini misalkan adanya pemutusan hubungan kerja yang terjadi kepada nasabah, pasti juga akan berdampak pada kondisi keuangan nasabah yang tentunya juga berpengaruh pada kesanggupannya untuk membayar pinjamannya pada bank.

b. Dari Sisi Bank

- 1) Kurangnya *monitoring*
- 2) Kurang tajamnya analisa
- 3) Adanya kepentingan konflik
- 4) Kurang paham tentang bisnis nasabah
- 5) Adanya penyimpangan prosedur yang seharusnya menjadi acuan.
- 6) Tidak terpenuhinya persyaratan yang mengakibatkan data kurang akurat dan relevan.
- 7) Percaya sepenuhnya terhadap apa yang diberikan oleh nasabah tanpa adanya peninjauan yang secara menyeluruh.

c. Faktor lingkungan

Faktor lingkungan ini sebenarnya berada diluar jangkauan bank dan juga nasabah. Misalkan terjadi bencana alam, ataupun kebakaran. Akan tetapi tetap menjadi perhatian bagi bank, sebab bisa saja mempengaruhi terhadap kelancaran pembiayaan.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat KCP Barabai yaitu dengan melakukan prosedur yang telah ditetapkan. Metode yang dipakai dalam pengukuran risiko harus dikaitkan dengan jenis, skala, dan tingkat kesulitan kegiatan usaha, kemampuan sistem pengumpulan data, serta kemampuan direksi dan pejabat eksekutif terkait memahami keterbatasan dari hasil akhir sistem pengukuran risiko yang digunakan.

Untuk dapat memberikan pembiayaan kepada calon nasabah harus dipertimbangkan terlebih dahulu dengan terpenuhinya persyaratan yang dikenal dengan prinsip 5C + 1S sebagaimana informasi dari ibu Ainah selaku *Relationship Manager Financing* yang terdiri atas :

1. *Character*, menggambarkan watak dan kepribadian calon nasabah dengan tujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai keinginan untuk memenuhi kewajiban membayar pinjaman sampai dengan lunas. Bank ingin meyakini *willingness to pay* dari calon nasabah, yaitu keyakinan bank terhadap calon nasabah bahwa calon nasabah mau memenuhi kewajibannya sesuai dengan jangka waktu yang telah diperjanjikan. Cara yang perlu dilakukan oleh Bank untuk

mengetahui karakter calon nasabah adalah dengan melakukan penelitian yang mendalam tentang calon nasabah. Cara yang dilakukan yaitu :

- a. Bank dapat melakukan penelitian dengan melakukan BI *Checking*. Yaitu melakukan penelitian terhadap calon nasabah dengan melihat data nasabah melalui komputer yang *online* dengan Bank Indonesia. Dengan melakukan BI *Checking*, maka Bank dapat mengetahui dengan jelas calon nasabahnya, baik kualitas pembiayaan calon nasabah bila nasabah sudah menjadi nasabah Bank.
 - b. Dalam hal nasabah masih baru dan belum memiliki pembiayaan di Bank lain, maka cara yang efektif ditempuh yaitu dengan meneliti calon nasabah melalui pihak-pihak lain yang mengenal dengan baik calon nasabah. Misalnya, tetangga, teman kerja, atasan langsung, dan rekan usahanya. Dengan memperoleh informasi dari pihak lain tentang calon nasabahnya, maka Bank akan lebih yakin terhadap karakter calon nasabah. Karakter merupakan faktor yang sangat penting dalam evaluasi calon nasabah.
 - c. Wawancara secara langsung kepada calon nasabah dan wawancara dengan pihak yang disebut calon nasabah sebagai pihak yang dikenal dan tidak serumah. Bank juga perlu mendapatkan informasi dari perusahaan dimana nasabah bekerja
2. *Capacity*, mengetahui kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya sesuai jangka waktu pembiayan. Bank perlu mengetahui dengan pasti kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajiban

apabila bank memberikan pembiayaan. Kemampuan keuangan calon nasabah sangat penting karena merupakan sumber utama pembayaran kembali pembiayaan yang diberikan oleh bank. Semakin baik kemampuan keuangan calon nasabah, maka akan semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaan, artinya dapat dipastikan bahwa pembiayaan yang diberikan bank dapat dibayar sesuai dengan jangka waktu diperjanjikan.

Cara yang dapat ditempuh dalam mengetahui kemampuan keuangan calon nasabah, antara lain :

- a. Melihat laporan keuangan nasabah
- b. Memeriksa slip gaji dan rekening tabungan
- c. Survei ke lokasi usaha calon nasabah

3. *Capital*, merupakan jumlah modal yang dimiliki oleh calon nasabah atau jumlah dana, yang akan disertakan dalam proyek yang dibiayai oleh calon debitur. Semakin besar modal yang dimiliki dan disertakan oleh calon nasabah dalam objek pembiayaan akan semakin meyakinkan bagi bank akan keseriusan calon nasabah dalam mengajukan pembiayaan.

Cara yang ditempuh oleh bank untuk mengetahui *capital* antara lain :

- 1) Laporan keuangan nasabah. Dalam hal pembiayaan adalah perusahaan, maka struktural modal ini penting untuk menilai tingkat *debit to equity ratio*.
- 2) Uang muka yang dibayarkan memperoleh pembiayaan. Dalam hal calon nasabah merupakan perorangan, dan tujuan penggunaan

kreditnya jelas, misalnya pembiayaan untuk pembelian rumah, maka analisis *capital* tersebut dapat diartikan sebagai jumlah uang muka yang dibayarkan oleh calon nasabah kepada pengembang. Semakin besar uang muka yang dibayarkan oleh nasabah untuk membeli rumah tersebut, semakin meyakinkan bagi bank bahwa pembiayaan tersebut kemungkinan akan lancar.

4. *Collateral*, merupakan jaminan atau agunan yang diberikan oleh calon nasabah atas pembiayaan yang diajukan. Agunan merupakan sumber pembayaran kedua, artinya apabila nasabah tersebut tidak dapat membayar angsurannya dan termasuk dalam pembiayaan macet, maka bank dapat melakukan eksekusi terhadap agunan. Hasil penjualan agunan digunakan sebagai sumber pembayaran kedua.
5. *Condition Of Economy*, merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Bank mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi, apakah kondisi ekonomi tersebut akan berpengaruh pada usaha calon nasabah dimasa yang akan datang.
6. Syariah, adalah kelayakan usaha yang di biayai dilihat dari kehalalannya, yang sesuai dengan prinsip syariah.

Beberapa analisis yang perlu dilakukan terkait dengan *condition of economy* adalah kebijakan pemerintah. Apabila kebijakan pemerintah sering berubah, maka hal ini juga akan sulit bagi bank untuk melakukan analisis *condition of economy*.(Ismail dan Ak 2010)

c. Pengelolaan risiko

Pada umumnya, pengelolaan risiko dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti penghindaran, ditahan (*retention*), diverifikasi, ataupun ditransfer ke pihak lain. Cara yang mudah dan aman adalah dengan menghindari risiko. Dalam situasi tertentu risiko dapat ditahan atau ditanggung sendiri. Adapun teknik diverifikasi biasanya banyak dilakukan untuk menyebarkan risiko kepada berbagai asset sehingga kemungkinan menghadapi kerugian dapat diminimumkan. Beberapa aset fisik risikonya ditanggihkan kepada pihak lain (diasuransikan). Adapun proses pengendalian risiko harus digunakan bank untuk mengelola risiko tertentu, terutama yang dapat membahayakan kelangsungan usaha bank. Pengendalian risiko dapat dilakukan oleh bank antara lain dengan cara *hedging*, dan metode mitigasi risiko seperti penerbitan garansi, sekuritisasi aset, serta penambahan modal bank untuk menyerap potensi kerugian.

2. Kendala dalam penerapan Manajemen Risiko pada Produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah di Bank Muamalat Indonesia KCP Barabai

Menurut informasi yang didapatkan dari wawancara dengan ibu Ainah selaku *Relationship Financing* “kendala dalam manajemen risiko pada produk pembiayaan Multiguna Muamalat adalah sebagai berikut :
 .(Ainah.Wawancara.Juni 6. 2020)”

1. Kurangnya pemahaman nasabah berkenaan dengan produk Pembiayaan Multiguna Muamalat iB Al Murabahah pada Bank Muamalat KCP Barabai
2. Terjadinya pembiayaan macet akibat musibah yang dialami nasabah, seperti nasabah yang terkena musibah kebakaran, kejadian yang berkaitan dengan hukum, dan keadaan pasar yang tidak menentu serta berakibat pada pendapatan nasabah
3. Ketika pada saat penilaian awal pembiayaan nasabah dinilai layak mendapatkan pembiayaan, tetapi setelah proses pembiayaan berlangsung, terjadi perubahan karakter pada nasabah.