

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1992 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut "Bank Muamalat Indonesia" atau "BMI" berdiri dengan nama PT. Bank Muamalat Indonesia. Akta Pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan surat keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A. Pendiri Bank Muamalat Indonesia (BMI) digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah

pertama di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia juga terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah yang menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Dua tahun setelah resmi beroperasi, tepatnya pada tanggal 27 Oktober 1994 Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank Muamalat Indonesia 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, PT. Bank Muamalat Indonesia semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009 Bank Muamalat Indonesia mendapat 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 249 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000

jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 55 unit Mobil Kas Keliling serta 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 dan prestasi yang diakui baik secara nasional maupun. 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).

Bank Muamalat Indonesia tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus 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”.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

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.

(<https://www.bankmuamalat.co.id>, t.t.)

PT. Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai Visi dan Misi tersebut, yaitu :

- a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara pertimbangan yang baik dan bijaksana dengan penegasan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa harus mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penegasan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil.
- b. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya manusia.
- c. Meningkatkan kualitas pelayanan dan pengembangan produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan mengembangkan budaya patuh pada peraturan.
- e. Mengembangkan teknologi pelayanan-pelayanan dan informasi.

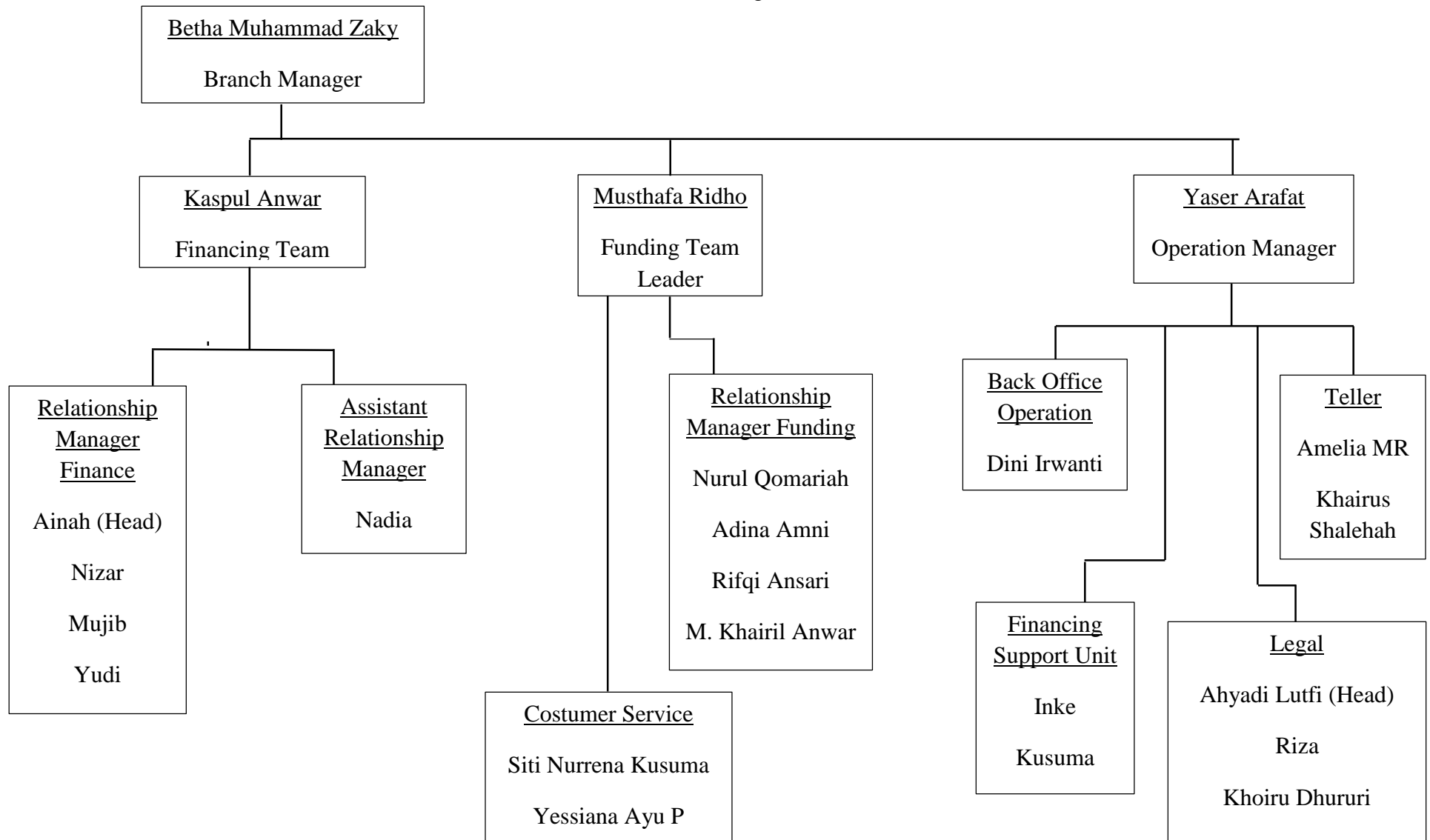
3. Fungsi PT. Bank Muamalat Indonesia

Fungsi Bank Muamalat Indonesia, yaitu :

- a. Sebagai tempat untuk menghimpun dana-dana masyarakat dan menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang memerlukan kredit secara syariah guna mengembangkan usahanya.
- b. Harus menjadi lambang dan kebanggaan dalam dunia perbankan syariah yang memperlihatkan peningkatan perekonomian nasional.
- c. Harus memancarkan kewajibannya dan kepribadiannya.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



5. *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia

1. *Branch Manager*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab terhadap jalannya kegiatan operasional dan financial cabang, terhadap pencapaian kinerja dan pengelolaan bisnis, terutama dalam sales dan operasional, sehingga dapat mencapai target yang sesuai dengan kebijakan dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi dan keuntungan yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- b. Bertanggung jawab terhadap jalannya kebijaksanaan dan ketentuan perusahaan, dengan melaksanakan pengawasan terhadap kegiatan operasional (penjualan, pelayanan dan operasional) di kantor cabang pembantu (*sub branch*) untuk memastikan bahwa semua system dan prosedur telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.
- c. Memastikan tercapainya target bisnis kantor cabang pembantu (*sub branch*) sesuai dengan rencana dan strategi yang telah ditetapkan dalam rangka memberikan kontribusi yang maksimal bagi Bank Muamalat Indonesia.
- d. Memberikan bimbingan dan motivasi pada seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia. Dengan bimbingan yang baik kepada karyawan akan memberikan umpan balik (*feedback*)

yang positif tentang bagaimana bekerja dengan baik dan benar yang akan membuat karyawan lebih mengerti dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga tujuan perusahaan dapat terlaksana dan tercapai dengan baik.

- e. Menyelesaikan segala permasalahan yang muncul di cabang yang dipimpin.
- f. Melakukan *cost control* atas semua biaya operasi dan administrasi di kantor 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.
- g. Membangun hubungan yang baik dengan instansi terikat atau pengusaha daerah.

2. *Sub Branch Operation Service Supervisor*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor atau memantau terhadap bidang operasional, *branch/ATM Appearance* Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas, dan *Mobile Branch* dalam hal menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai kebijakan, pedoman dan prosedur yang berlaku untuk meminimalisir risiko operasional yang dapat menyebabkan kerugian serta dalam hal mempertahankan SLA (*Service Level Agreement*) yang sudah ditetapkan.

- b. Melakukan pengawasan likuiditas dan pengendalian atas biaya-biaya operasional sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang ditetapkan dalam hal pencapaian target perusahaan.
- c. Mengkoordinir dan memonitoring atau memantau 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.
- d. Melakukan *Approval* transaksi terhadap semua kegiatan operasional perbankan dibawah supervisinya.
- e. Melakukan koordinasi dan permintaan *Approval* kepada *Region Operations Manager* terkait *issue* operasional, persetujuan *reversal*, *user ID*, cuti, pengajuan mutasi dan rekrutmen karyawan dalam hal mitigasi risiko dan kelancaran operasional.
- f. Melaksanakan fungsi control, tindak lanjut dan kenaikan yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari lima aspek yaitu : *tangible*, *process*, *people*, *product & service* dan *system* dalam rangka menjaga *service level* yang ditetapkan termasuk *Branch/Atm Appearance*.
- g. Bertanggung jawab terhadap akurasi dan laporan keuangan cabang dibawah supervisinya melalui pembuatan *proofsheet* bulan.

3. *Teller*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Melayani nasabah dalam melakukan transaksi 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 untuk mendukung kelancaran operasional bisnis dan layanan prima kepada nasabah.
- b. Memastikan semua perlengkapan berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecek uang palsu, bolpoin, dan lain-lain)
- c. Memastikan kesesuaian antara tiket-tiket transaksi dan sistem sudah diproses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah dan melakukan perhitungan uang di depan nasabah jika ada nasabah yang ingin setor/tarik tunai
- e. Memberikan slip kuitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tantangan pengesahan.
- f. Menghitung, memverifikasi dan mengidentifikasi uang, slip dan tanda tangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku agar meminimalisir risiko operasional.

- g. Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan tas di terminalnya.
- h. Menjaga penampilan fisik dan area kerja (meja teller, baju, id card) sesuai dengan standar yang berlaku di perusahaan.
- i. Menjalankan fungsi petugas *frontliners* lainnya sebagai *alternate* saat petugas *frontliner* lainnya berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas atau *Mobile Branch*.

4. *Customer Service*

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

- a. Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah
- b. Melayani permohonan pembuatan buku *Cek/Bilyet Giro* (BG), *held* rekening, dan informasi saldo dari nasabah.
- c. Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar guna memberikan pelayanan yang *excellent*.
- d. 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*.
- e. *Handing complaint*, menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit kerja lainnya) atas seluruh keluhan nasabah atau pengaduan nasabah

- dengan baik dan benar, termasuk didalamnya pengadministrasian dokumentasinya.
- f. Menjaga kerahasiaan dan keamanan kartu ATM dan PIN nasabah.
 - g. 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.
 - h. Membuat laporan pendebetn biaya buku, pembuatan cek, dan referensi bank.
 - i. Secara terus menerus meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah.

6. Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia

a. Produk Tabungan

1) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan sebagai kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Share-E Debit* yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan dengan 2 pilihan yakni berbasis Wadi'ah dan Mudharabah, dilengkapi dengan pilihan kartu ATM.

2) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan fasilitas *Share-E debit Gold* yang dapat digunakan diseluruh Jaringan Visa.

Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa bebas biaya *airport lounge* untuk memenuhi kebutuhan perjalanan. Tabungan ini dipersembahkan bagi nasabah yang mendambakan kebebasan bertransaksi dan hasil maksimal dengan adanya bagi hasil karena menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah dan juga ada tambahan *waad* nisab.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan solusi perencanaan keuangan syariah. Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat idul adha, perpanjangan STNK/Pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya. Tabungan ini tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan

dengan lebih baik sesuai prinsip syariah. Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan dengan setoran rutin setiap bulan yang tidak dapat diambil (sewaktu-waktu) untuk perencanaan keuangan dengan akad Mudharabah Mutlaqah sehingga nasabah mendapatkan bagi hasil (30:70) dan gratis biaya administrasi dengan setoran minimum bulanan adalah Rp. 100.000.

Dilengkapi dengan Asuransi Jiwa *Mega Life* gratis tanpa membayar premi sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Nilai pertanggungan sampai dengan 1 Milyar per nasabah (santunan duka = 20 x setoran bulanan) dan Perusahaan Asuransi akan membayar sisa setoran bulanan sampai jatuh tempo.

4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk tabungan yang dikhususkan untuk tabungan haji dengan jenis rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (di bawah 7 tahun) serta tersedia dalam mata uang IDR. Produk ini menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah. Setoran mudah dapat melalui *counter teller*, *e-Banking*, dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan).

5) TabunganKu

TabunganKu adalah tabungan dengan akad Wadi'ah Yad Dhamanah untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi. Dengan adanya produk TabunganKu, Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung. Khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana.

6) Tabungan iB Sempel

Tabungan iB Sempel (Simpanan Pelajar) adalah tabungan berbasis akad Mudharabah yang ditujukan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b. Produk Non Tabungan

1) Giro iB Hijrah Attijary

Giro iB Hijrah Attijary adalah produk giro berbasis akad Wadi'ah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan maupun non-perorangan dengan 4 jenis pilihan mata uang yaitu IDR, USD, SGD, dan EUR.

2) Giro Ib Hijrah Ultima

Giro Ib Hijrah Ultima adalah produk giro berbasis akad mudharabah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan

bagi hasil yang kompetitif dalam mata uang rupiah dan US dollar. Sarana bagi nasabah perorangan dan no-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

3) Deposito iB Hijrah

Deposito iB Hijrah adalah bentuk simpanan nasabah kepada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada jangka waktu yang telah ditentukan dengan akad Mudharabah Mutlaqah.

4) Pensiun Terproteksi Muamalat

Pensiun Terproteksi Muamalat adalah program dengan akad Wakalah Bil Ujrah yang menawarkan kemudahan perencanaan keuangan masa depan bagi karyawan maupun pekerja mandiri yang dicover dengan Asuransi Syariah.

5) Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon

Pensiun Untuk Kompensasi Pesangon merupakan suatu program dengan akad Wakalah Bil Ujrah yang dirancang khusus untuk memberikan manfaat langsung kepada peserta pensiun dan sekaligus sebagai antisipasi atau mempersiapkan dana pada saat terjadi PHK bagi peserta dana pensiun oleh perusahaan.

c. Produk Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *Murabahah* (jual-beli) atau Musyarakah Mutanaqisah (kerja sama).

2) 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. Ada dua pilihan akad yaitu akad *Murabahah* (jual-beli) atau Ijarah Multijasa (sewa jasa).

Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (*joint income*), pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa, dan fasilitas angsuran secara *autodebit* dari Tabungan Muamalat.

3) iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun adalah produk pembiayaan yang membantu memenuhi kebutuhan di hari tua dengan beberapa keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan.

Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak, dan umroh. Termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan akad yaitu akad *Murabahah* (jual-beli) atau Ijarah Multijasa.

d. Produk Investasi

1) Sukuk Tabungan

Sukuk Tabungan (ST) adalah Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) yang diterbitkan oleh pemerintah melalui Kementerian Keuangan, merupakan tabungan investasi orang perseorangan Warga Negara Indonesia (WNI) yang ditawarkan dalam mata uang Rupiah melalui Mitra Ditribusi yang diterbitkan tanpa warkat (*scriptless*), tidak dapat diperdagangkan dan dialihkan.

e. E-Muamalat

1) Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*)

Muamalat DIN adalah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah maupun non Nasabah.

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti:

- a) Fitur finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
- b) Fitur nonfinansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui

berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi ATM dan kantor cabang, konten islami (kalkulator zakat, arah kiblat, jadwal shalat) serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.

- c) Fitur menarik lainnya yang terdapat di Muamalat DIN *New Look* (tampilan lebih *fresh*) *biometric login* (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), *single portofolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), *smart transfer* (pilihan menyimpan nomer rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

2) *Mobile Banking Muamalat*

Mobile Banking Muamalat adalah salah satu fitur aplikasi Muamalat *Mobile*, fitur lainnya adalah Internet Banking Muamalat, info lokasi ATM/kantor cabang, info produk, salaMuamaat 1500016 (*call center*), arah kiblat, jadwal shalat, *registrasi mobile banking* dan pengaturan bahasa. Muamalat *Mobile* dirancang untuk melayani transaksi finansial dan nonfinansial secara *real time* yang dapat beroperasi selama 24 jam.

3) Internet Banking Muamalat

Internet Banking Muamalat adalah layanan perbankan elektronik 24 jam sehari dan 7 hari sepekan melalui akses internet yang mudah dan aman. Layanan ini memungkinkan Nasabah bertransaksi di seluruh rekening Bank Muamalat miliknya.

4) ATM Muamalat

Layanan ATM 24 jam yang memudahkan nasabah melakukan penarikan dana tunai, pemindahbukuan antara rekening, pembayaran zakat, infaq, shadaqah, cek saldo, transfer dan sebagainya.

5) Gerai Muamalat

Gerai Muamalat atau lebih dikenal dengan sebutan PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah layanan atau fasilitas sistem pembayaran yang dilakukan secara tunai oleh masyarakat kepada loket atau *Payment Point* (PP) yang bekerjasama dengan Bank Muamalat.

f. Layanan

1) *Priority Lane*

Jalur layanan beban antrian di sejumlah kantor cabang utama khusus untuk transaksi Nasabah Muamalat Prioritas. Nasabah cukup menunjukkan kartu *Shar E-Debit Muamalat Prioritas* kepada petugas Bank.

2) *Priority Parking Lot*

Parkir khusus untuk Nasabah Muamalat Prioritas di sejumlah Cabang Utama. Nasabah cukup menunjukkan kartu *Shar E-Debit Muamalat Prioritas* kepada petugas security bank.

3) *Priority Business Lounge*

Fasilitas ruangan yang dapat digunakan Nasabah Muamalat Prioritas untuk berbagai keperluan pertemuan dengan kolega, dengan kapasitas kurang lebih untuk 20 orang.

4) *Priority Private Dealing Room*

Fasilitas ruangan yang memberikan kenyamanan dan privasi dalam melakukan berbagai transaksi, dapat digunakan untuk pertemuan dengan kolega, dengan kapasitas 4-5 orang.

5) *Priority Meeting Room*

Fasilitas ruang rapat yang dilengkapi dengan Wifi, LED TV, dan Board dengan kapasitas 12 orang.

6) *Safe Deposit Box (SDB)*

Fasilitas penyimpanan dokumen dan barang berharga Nasabah.

7) *Ballrom*

Fasilitas ruang pertemuan dengan kapasitas ruangan untuk 100 orang. (<https://www.bankmuamalat.co.id>, t.t.)

7. Pengertian Produk Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Pembiayaan iB Muamalat Multiguna adalah fasilitas pembiayaan yang membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhan barang jasa

konsumtif yang diberikan kepada perorangan berdasarkan akad *murabahah* atau akad ijarah multijasa untuk tujuan pembelian barang dan jasa seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, sepeda motor, biaya pernikahan, biaya pendidikan dan perlengkapan rumah. Barang dan jasa tersebut harus halal (diperbolehkan secara syariah).

8. Tujuan dan Sasaran Produk Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

a. Tujuan

- 1) Meningkatkan pemasaran produk pembiayaan iB Muamalat Multiguna
- 2) Meningkatkan peranan Bank Muamalat Indonesia dalam pemberian pembiayaan di segmen kecil
- 3) Meningkatkan kesejahteraan masyarakat yaitu dengan cara membantu menyediakan kekurangan dana guna memiliki kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, sepeda motor, biaya pernikahan, biaya pendidikan dan perlengkapan rumah.
- 4) Meningkatkan pendapatan Bank Muamalat, sehingga pendapatan sesuai dengan target laba yang telah ditetapkan atau bahkan lebih.

b. Sasaran

Sasaran Produk Pembiayaan iB Muamalat Multiguna adalah ruang pasar pembiayaan konsumtif skala kecil yang masih potensial bagi warna Negara Indonesia dengan status :

- 1) Pegawai Negara, Pegawai BUMN, atau BUMD, anggota TNI, atau POLRI.
- 2) Pegawai tetap di perusahaan swasta yang terpercaya
- 3) Pegawai perusahaan multinasional
- 4) Pegawai tetap yang gajinya di bayar melalui rekening Bank Muamalat
- 5) Professional
- 6) Pengusaha atau Wiraswasta, dan lain-lain.

B. Penyajian Data

Identitas Informan

Nama : Ainah
Umur : 31 Tahun
Pendidikan : S2 Hukum Ekonomi Syariah
Jabatan : Relationship Manager Financing
Alamat : Jl. Veteran gg 7 Daha No. 36 Rt. 10

1. Risiko Yang Ditimbulkan dari Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru

Berdasarkan informasi yang didapat penulis pada saat melakukan wawancara dengan Ibu Ainah selaku Relationship Manager Financing yang paham mengenai produk pembiayaan ini, peneliti tertarik untuk meneliti tentang analisis manajemen risiko pada produk Pembiayaan iB Muamalat Multigunadi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang

Banjarbaru, dan setelah diteliti lebih lanjut melalui wawancara diperoleh hasil-hasil temuan yang berkaitan dengan manajemen risiko Pembiayaan iB Muamalat Multiguna. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Pembiayaan iB Muamalat Multiguna merupakan pembiayaan yang membantu nasabah memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumtif seperti bahan bangunan rumah, renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pernikahan, biaya pendidikan, dan perlengkapan rumah. Dan tujuan pembiayaan tersebut adalah untuk memenuhi kebutuhan konsumtif bagi masyarakat. Didalam pembiayaan ini nasabah melakukan pembiayaan tanpa adanya jaminan, maka dari itu rentan sekali terjadinya risiko-risiko dan dalam pembiayaan ini informan menjelaskan bahwa risiko yang terjadi ada terdapat dua risiko yaitu risiko kredit (pembiayaan) dan risiko likuiditas.

Risiko yang terjadi pada produk pembiayaan iB Muamalat Multiguna yaitu terdapat dua risiko.

- a. Risiko Kredit (Pembiayaan), merupakan risiko yang disebabkan oleh kegagalan nasabah dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar angsuran pembiayaan. Risiko kredit (pembiayaan) muncul apabila pihak Bank Muamalat Cabang Banjarbaru tidak bisa memperoleh kembali cicilan pokok dari pinjaman yang diberikan kepada nasabah. Risiko kredit (pembiayaan) yang merupakan penyebab terjadinya pembiayaan macet bisa timbul karena beberapa faktor. Ibu Ainah mengatakan risiko kredit setidaknya disebabkan oleh dua faktor yaitu

dari kondisi nasabah setelah pencairan, dan dari lemahnya analisis bank.

- b. Risiko Likuiditas, merupakan risiko dimana Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru mengalami ketidakmampuan untuk memenuhi kebutuhan dana (*cash flow*) dengan segera, dan dengan biaya yang sesuai. Baik dana untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari maupun untuk memenuhi kebutuhan dana yang mendesak. Akan tetapi PT. Bank Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru berusaha menjaga likuiditas dengan meningkatkan likuiditas dengan dana *cash*, dengan melakukan beberapa program untuk menarik minat deposan agar menyimpan dananya di PT. Bank Muamalat Indonesia dan memberikan beberapa promo atau keuntungan melalui fasilitas penyimpanan dana.

2. Penerapan Manajemen Risiko di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru pada Produk Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah*

Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 5 Maret 2021 dengan Ibu Ainah selaku *Relationship Manager Financing* di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru, beliau menjelaskan sebagai berikut :

Manajemen risiko adalah unsur penting yang penerapannya sangat perlu diperhatikan terutama pada bank sebagai salah satu lembaga keuangan. Manajemen risiko berfungsi sebagai filter dan pemberi

peringatan dini terhadap kegiatan usaha Bank dan juga metodologi yang berguna untuk menangani suatu kejadian yang menimbulkan kerugian.

Penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru dalam usahanya untuk mengatasi dan menghindari kemungkinan terjadinya risiko yaitu dengan cara Identifikasi Risiko, Pengukuran Risiko, Pemantauan Risiko, dan Pengelolaan Risiko. Dan sebelum menyetujui pembiayaan yang diajukan oleh nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru melakukan terlebih dahulu penilaian kelayakan kepada nasabah menggunakan prinsip 5C + 1S yaitu, *character, capacity, capital, collateral, condition of economy, dan syariah*.

a. *Character*

Pada tahap ini pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru mencari tahu data-data tentang nasabah yaitu meliputi, riwayat hidup, latar belakang pendidikan, keadaan keluarga serta kondisi ekonominya. Dimana informasi data tersebut didapatkan dari tetangga atau masyarakat di sekitar calon nasabah bertempat tinggal. Informasi tersebut untuk menjadi acuan oleh pihak bank dalam pengambilan keputusan memberikan pembiayaan.

b. *Capacity*

Dari pihak Bank Muamalat Cabang Banjarbaru akan menyetujui permohonan pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah*,

tetapi sebelum menyetujui pihak bank terlebih dahulu melihat kemampuan usaha nasabahnya.

c. *Capital*

Pihak bank mempertimbangkan dengan cermat dalam memberikan pembiayaan karena seberapa besar permohonan pembiayaan yang akan disetujui oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru, dapat mempengaruhi dalam angsuran pembiayaan nasabah kedepannya dalam melunasi pembiayaan tersebut.

d. *Collateral*

Penilaian ini meliputi terhadap jaminan atau agunan yang dibebankan kepada calon nasabah sebagai pengaman pembiayaan yang diberikan. Tetapi dalam pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* tidak mengedepankan agunan atau jaminan tetapi seorang karyawan tetap di suatu perusahaan yang gajinya bekerjasama melalui rekening Bank Muamalat.

e. *Condition of Economy*

Penilaian ini berhubungan dengan keadaan situasi dan kondisi perekonomian nasabah, yang mana dapat mempengaruhi pendapatan calon nasabah dan menimbulkan terhambatnya angsuran pembiayaan kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru.

f. *Syariah*

Penilaian ini merupakan kelayakan kebutuhan nasabah yang dibiayai oleh bank merupakan barang atau jasa yang halal dan harus berdasarkan pada prinsip syariah.

Proses manajemen risiko di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru dilakukan secara berkala mulai dari awal pembiayaan hingga akhir selesai pembiayaan guna menghindari terjadinya risiko pembiayaan yang tidak diinginkan. Selain itu, penerapan manajemen risiko dilakukan untuk melindungi semua pihak, baik nasabah dan pihak bank sendiri.

C. Analisis Data

Dari hasil wawancara yang dilakukan penulis di Bank Muamalat dengan narasumber yang paham mengenai Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* ini, yaitu dengan salah satu karyawan bernama Ibu Ainah selaku *Relationship Manager Financing*. Yang membahas tentang masalah yang terdapat dalam penelitian ini.

1. Risiko Yang Ditimbulkan dari Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru

Berdasarkan informasi yang didapat oleh penulis melalui wawancara dengan Ibu Ainah berkaitan dengan risiko yang di timbulkan dari pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru terdapatnya dua risiko yaitu risiko

kredit dan risiko likuiditas. Kedua risiko tersebut pernah terjadi pada Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* karena dari risiko kredit itu Nasabah yang tidak mampu lagi membayar angsuran pinjamannya kepada Bank atau bahkan Nasabah tidak membayar angsuran pinjamannya kepada Bank dan tidak merasa terbebani karena tidak ada barang yang dijamin oleh nasabah tersebut kepada Bank.

Risiko kredit (pembiayaan) tersebut rentan sekali terjadi pada pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* dikarenakan pembiayaan ini tidak menggunakan jaminan apapun sehingga sebagian nasabah yang tidak berniat membayar angsuran pinjaman pun melakukan kesalahan yang menyebabkan kerugian pada bank, dan hal tersebut juga dapat menyebabkan turunnya pendapatan kinerja maupun tingkat kesehatan Bank.

Sedangkan risiko likuiditas yaitu suatu risiko pada Bank Muamalat yang tidak mampu lagi memenuhi kewajiban keuangan dalam jangka pendek karena bank tidak bisa mengubah assetnya menjadi uang tunai. Hal ini terjadi di Bank Muamalat Multiguna karena assetnya tidak bisa dijual dengan harga yang semestinya yang disebabkan kurangnya daya beli dan pergerakan harga terlalu besar pada bank. Likuiditas merupakan aspek yang sangat penting di dalam sebuah keuangan bank. Berperan sangat penting pastinya akan menentukan tingkat kemampuan bank dalam menutupi kewajiban lancarnya.

Terjadinya risiko likuiditas itu disebabkan oleh beberapa hal yaitu tim analisa yang kurang mampu memberikan detail dalam hal analisis dari segi aset. Risiko seperti itu apabila tidak segera diatasi, maka berakibatkan terjadinya risiko likuiditas bank menjadi semakin meningkat. Adanya keterlambatan arus kas, sehingga menjadikan aktiva lancar tidak bisa melampaui nilai kewajiban lancar bank. Hal ini akan terlihat apabila sudah melakukan perhitungan pada rasio likuiditas.

Dalam hal ini cara bank manajemen risiko likuiditas dengan melakukan identifikasi kesenjangan likuiditas, tentunya bank harus mengidentifikasi kesenjangan yang telah terjadi antara aktiva lancar dengan kewajiban lancar, dan cara bank dalam menghadapinya. Bank juga harus mengidentifikasi kondisi yang bisa menimbulkan celah. Tujuannya untuk bank bisa mengambil langkah untuk mengisi ketertinggalan tingkat aktiva lancar. Dengan begitu, diharapkan mampu meminimumkan tingkat kerugian bank.

Berdasarkan penjelasan dari Ibu Ainah selaku *Relationship Manager Financing* menunjukkan bahwa risiko pembiayaan memang benar adanya dan pasti akan terjadi disuatu bank dan didalam manajemen risiko Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* ini terdapat faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya risiko pembiayaan yaitu sebagai berikut :

a. Karakter dan Watak

Merupakan pertimbangan terpenting dalam memutuskan pemberian pembiayaan. Pihak bank harus yakin bahwa calon nasabah harus bertingkah laku baik, selalu berusaha dan bersedia untuk memenuhi kewajibannya melunasi pinjaman pembiayaan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Apabila calon nasabah memiliki karakter yang buruk, maka ada kemungkinan terjadinya pembiayaan bermasalah.

b. Rasio Modal Terhadap Hutang

Aspek kekayaan yang dimiliki calon nasabah dan rasionya terhadap hutang juga berpengaruh terhadap terjadinya pembiayaan bermasalah. Dengan kata lain pemberian jaminan yang dilakukan oleh bank kepada calon nasabah dimaksudkan sebagai alat berjaga-jaga dan sebagai penentu jumlah pembiayaan yang akan diberikan kepada nasabah. (Ainah, komunikasi pribadi, 5 Maret 2021)

Data yang penulis dapatkan melalui wawancara mengenai risiko yang ditimbulkan dari pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru dibandingkan dengan teori-teori yang telah dijelaskan pada bab dua mengenai jenis-jenis risiko dapat disimpulkan bahwa dari delapan jenis risiko bank syariah hanya dua risiko yang terjadi di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru pada pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* ini yaitu risiko kredit dan risiko likuiditas.

2. Penerapan Manajemen Risiko di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru pada Produk Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah*

Pada umumnya PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru memiliki prosedur tersendiri dalam hal penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir terjadinya risiko-risiko dalam menyalurkan pembiayaan kepada nasabah.

Maka penulis mengidentifikasi dan menganalisis secara efektif dari hasil wawancara dengan bagian *Relationship Manager Financing* kemungkinan terjadinya risiko terhadap pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* sebagai berikut :

a. Nasabah

Setiap manusia pada dasarnya pasti mempunyai karakter dan kepribadian masing-masing yang tentunya berbeda-beda, oleh karena itu Bank Muamalat dalam memilih calon nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan harus memilih dengan baik dan benar dan juga secara selektif.

b. Tim Prescreen

Tim Prescreen harus bekerja dengan profesional dalam menerima dan menganalisa berkas calon nasabah yang melakukan pembiayaan, sehingga kemungkinan terjadinya risiko pembiayaan bagi bank bisa dihindari atau diantisipasi sedini mungkin sebelum terjadinya pembiayaan.

c. Unit Verifikator

Unit ini melakukan pengecekan secara mendalam dan benar terhadap history pembiayaan calon nasabah sebelumnya, jika ditemukan history pembiayaan calon nasabah sebelumnya pernah terjadi pembiayaan macet, maka untuk mencegah kemungkinan terjadinya risiko, pihak bank sebaiknya tidak melanjutkan prosedur pembiayaan atau pengajuan pembiayaan dibatalkan.

d. Marketing Pembiayaan

Unit ini harus bekerja secara objektif, selektif, dan profesional dalam melakukan analisis 5c + 1s terhadap calon nasabah pembiayaan, dengan cara mengumpulkan semua informasi terkait calon nasabah. Apabila calon nasabah tidak sesuai dengan standar kriteria Bank Muamalat, tetapi tetap dipaksakan, maka tentu sudah menyalahi prosedur dan juga akan meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan bank.

e. Financing Analyst

Unit ini haruslah menetapkan standar prosedur yang berlaku di Bank Muamalat dalam melakukan pengecekan kembali atau pengecekan ulang terhadap informasi calon nasabah, dan dalam menetapkan nominal pembiayaan yang dapat diberikan kepada calon nasabah, tidak boleh ada nepotisme dan kecurangan di dalamnya, karena hal tersebut bisa menjadi peluang terjadinya risiko.

f. Region Head

Region Head sebenarnya hanya tinggal menyetujui proposal pembiayaan yang sebelumnya telah dilakukan analisis dan pengecekan oleh unit yang terkait. Terlepas dari menyetujui proposal pembiayaan itu, Region Head tetap harus memastikan bahwa semua prosedur yang berlaku bagi Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* berjalan dengan semestinya.

g. Costumer Service

Unit melakukan penjadwalan akad dan penyaluran, Costumer Service harus melakukan dokumentasi pada saat melakukan akad, agar jika dikemudian hari ada complain dari nasabah terkait dengan akad, maka bisa menunjukkan semua bukti dokumentasi akad.

Manajemen risiko yang diterapkan di bank bertujuan untuk menghindari kerugian yang disebabkan oleh terjadinya suatu risiko pada pembiayaan yang seperti kita ketahui pada Pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* ini pernah terjadinya risiko kredit dan risiko likuiditas. Maka dari itu penting untuk menerapkan manajemen risiko yang merupakan suatu proses dimana sebuah bank secara metode menghubungkan risiko yang ada pada kegiatannya dengan tujuan untuk mempertahankan atau memperbesar keuntungan dari setiap aktivitas kegiatan bank. Proses dari manajemen risiko yaitu mengidentifikasi risiko, mengukur resiko, dan mengelola risiko.(Ainah, komunikasi pribadi, 5 Maret 2021)

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

Q.S Lukman ayat 34 :

إِنَّ اللَّهَ عِنْدَهُ عِلْمُ السَّاعَةِ وَيُنزِلُ الْغَيْثَ وَيَعْلَمُ مَا فِي الْأَرْحَامِ وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ مَّاذَا

حَبِيبٌ تَكْسِبُ غَدًا وَمَا تَدْرِي نَفْسٌ رِيَّ أَرْضٍ تَمُوتُ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ

“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”.

Dari hasil wawancara dengan Ibu Ainah selaku *Relationship Head Financing*, penerapan manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru dalam usahanya menerapkan manajemen risiko untuk mengatasi dan menghindari kemungkinan terjadinya risiko yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Identifikasi Risiko

Identifikasi risiko pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru dilakukan oleh pihak bank dimana dalam hal itu dilakukan penganalisisan tingkat kerugian yang dihadapi terhadap risiko pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* tersebut. Dan dalam kegiatan operasionalnya melakukan beberapa program manajemen risiko untuk mengantisipasi permasalahan risiko yang dapat mengganggu operasional perbankan. Tujuan dilakukannya identifikasi

risiko yaitu untuk menganalisis risiko yang melekat pada aktivitas-aktivitas fungsional yang berpotensi merugikan bank.

Adapun hal-hal yang penting untuk diperhatikan dalam menerapkan identifikasi risiko :

1) Dari sisi nasabah

a) Sikap Nasabah

Sikap, karakter ataupun tingkah laku nasabah yang berubah-ubah harus diperhatikan benar-benar oleh pihak bank. Adanya sikap nasabah yang berubah-ubah dengan kesengajaan oleh nasabah untuk menipu bank dengan cara memberikan informasi yang tidak valid, atau adanya niat yang tidak baik dari sisi nasabah dalam hal membayar kembali angsuran pinjaman pembiayaan yang telah diberikan oleh bank, walaupun dari pihak nasabah masih mampu untuk membayar pinjaman tersebut.

b) Kondisi Keuangan Nasabah

Kondisi keuangan nasabah ini merupakan faktor utama dalam hal pembayaran kembali pinjaman pembiayaannya. Misalkan dalam hal adanya pemutusan hubungan kerja dari perusahaan pada nasabah tersebut, maka secara otomatis akan berdampak pada kondisi keuangan nasabah dan tentunya juga akan berpengaruh pada kesanggupan nasabah untuk membayar pinjaman pembiayaannya kepada bank.

2) Dari Sisi Bank

- a) Kurangnya pemantauan
- b) Kurang benarnya analisis
- c) Adanya kepentingan konflik
- d) Kurang paham dengan bisnis yang dimiliki nasabah
- e) Adanya penyimpangan prosedur yang seharusnya menjadi acuan.
- f) Tidak memenuhi persyaratan yang menyebabkan data kurang akurat atau valid dan relevan.
- g) Percaya 100% terhadap apa yang diberikan oleh nasabah tanpa adanya peninjauan yang komprehensif.

3) Faktor Lingkungan

Faktor lingkungan ini sebenarnya diluar jangkauan bank dan juga nasabah. Seperti terjadinya bencana alam, ataupun kebakaran. Karena kejadian-kejadian tersebut atas kehendak Allah yang sebelumnya tidak pernah diketahui oleh manusia. Akan tetapi tetap saja menjadi perhatian bagi bank, karena bisa mempengaruhi terhadap kelancaran pembiayaan.

b. Pengukuran Risiko

Pengukuran risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarbaru yaitu melaksanakan program atau prosedur yang telah ditetapkan dan melakukan pengukuran terhadap tingkat tinggi rendahnya suatu kekhawatiran kerugian dan frekuensi kerugian bank.

Metode yang digunakan dalam pengukuran risiko harus berkaitan dengan jenis, skala, dan kompleksitas kegiatan usaha, pengumpulan data, kemampuan system, dan kemampuan direksi dan pejabat eksekutif terkait memahami keterbatasan dari hasil akhir system pengukuran risiko yang digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Ainah selaku *Relationship Manager Financing* pada tanggal 5 Maret 2021, ia menjelaskan bahwa pihak bank dapat memberikan pembiayaan kepada calon nasabah terlebih dahulu harus mempertimbangkan dan melakukan penilaian kelayakan kepada nasabah untuk menghindari kemacetan pembiayaan dengan terpenuhinya persyaratan yang dikenal dengan prinsip 5C + 1S yang terdiri atas:

- 1) *Character*, Pembiayaan iB Muamalat Multiguna akad *Murabahah* dikendalikan oleh bagian *account officer*, jadi semua *account officer* bertanggung jawab untuk bertugas memberikan permohonan pembiayaan atas nasabah. Setelah pembiayaan ini ditangani oleh *account officer*, dari pihak marketing menganalisa data nasabah terkait dengan kehidupan pribadi atau latar belakang nasabah. *Character* menggambarkan sikap dan kepribadian calon nasabah bertujuan untuk mengetahui bahwa calon nasabah mempunyai kemauan untuk memenuhi kewajibannya membayar pinjaman pembiayaan sampai dengan lunas. Bank hendak meyakini *willingness to pay* dari calon nasabah, merupakan kepercayaan bank

terhadap calon nasabah bahwa calon nasabah mau memenuhi kewajibannya sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati antara kedua belah pihak. Cara yang harus diperhatikan oleh bank untuk mengetahui karakter calon nasabah adalah dengan melakukan penelitian yang mendalam tentang calon nasabah. Cara yang dilakukan adalah :

- a) Bank dapat melakukan penelitian dengan melakukan *BI Checking*. Yaitu dengan melakukan penelitian terhadap calon nasabah melalui computer online dengan Bank Indonesia. Dengan melakukan *BI Checking*, maka bank akan dapat mengetahui dengan jelas semua tentang calon nasabahnya, baik kualitas pembiayaannya apabila nasabah sudah pernah menjadi nasabah pembiayaan bank lain.
- b) Nasabah masih baru dan belum pernah melakukan pembiayaan di bank lain. Maka cara yang efektif dilakukan adalah dengan meneliti calon nasabah melalui orang terdekat atau pihak-pihak lain yang mengenal dengan baik calon nasabah tersebut. Misalnya, keluarga, tetangga, teman kerja, atasan di kantor tempat bekerja, dan rekan usaha si calon nasabah. Dengan mendapatkan informasi dari pihak yang mengenalnya tentang calon nasabah, maka bank akan lebih yakin dengan karakter nasabah. Karakter adalah faktor yang sangat penting bagi bank

dalam evaluasi calon nasabah yang ingin melakukan pembiayaan.

c) Melakukan wawancara secara langsung dengan calon nasabah dan wawancara dengan pihak lain yang disebut oleh calon nasabah sebagai pihak yang dikenal dan tidak serumah. Bank juga membutuhkan informasi dari perusahaan tempat dimana calon nasabah bekerja.

2) *Capacity*, Mengetahui kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya membayar pinjaman sesuai dengan jangka waktu pembiayaan yang sudah ditentukan. Bank harus mengetahui dengan benar kemampuan calon nasabah dalam memenuhi kewajibannya membayar dan melunasi pinjaman apabila bank memberikan kredit. Kemampuan dari segi ekonomi calon nasabah sangat penting karena merupakan sumber utama pembayaran kembali pembiayaan yang diberikan oleh bank. Semakin baik kemampuan ekonomi atau keuangan calon nasabah, maka akan semakin baik kemungkinan kualitas pembiayaan, artinya dapat dipastikan bahwa pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah dapat dibayar sesuai dengan jangka waktu yang sudah ditentukan. *Capacity* dianalisis dengan melakukan perhitungan *Cash Ratio*, adalah perbandingan antara kewajiban dengan pendapatan.

Cara yang dapat ditempuh dalam mengetahui kemampuan ekonomi atau keuangan calon nasabah sebagai berikut :

- a) Melihat laporan keuangan calon nasabah yang ingin melakukan pembiayaan
 - b) Memeriksa slip gaji dan rekening tabungan calon nasabah
 - c) Survey langsung ke lokasi usaha calon nasabah.
- 3) *Capital*, dianalisis dengan mempertimbangkan modal yang dikeluarkan oleh nasabah, aset-aset yang dimiliki nasabah misal properti lainnya, perusahaan, dll. *Capital* itu adalah modal yang dimiliki oleh calon nasabah. Semakin besar modal yang dimiliki dan disertakan oleh calon nasabah dalam obyek pembiayaan akan semakin meyakinkan bagi bank dengan keseriusan dari calon nasabah dalam mengajukan pinjaman pembiayaan.

Cara yang ditempuh oleh bank untuk mengetahui *capital* yaitu sebagai berikut :

- a) Laporan keuangan nasabah. Dalam hal ini pembiayaan adalah perusahaan, maka struktural modal ini penting untuk menilai tingkat *debit to equity ratio*.
- b) Uang muka yang dibayarkan memperoleh pembiayaan. Dalam hal ini calon nasabah adalah perorangan, dan tujuan penggunaan pembiayaannya jelas, misalnya pembiayaan untuk pembelian sepeda motor, maka analisis *capital* tersebut dapat diartikan sebagai jumlah uang muka yang dibayarkan oleh calon nasabah kepada bank. Semakin besar uang muka yang dibayar oleh calon nasabah untuk membeli sepeda motor, semakin yakin pihak

bank bahwa pembiayaan tersebut kemungkinan akan lancar sampai lunas.

- 4) *Colleteral*, merupakan asset yang dijaminkan (dijadikan agunan) yang diberikan calon nasabah atas pembiayaan yang diajukan kepada bank. Jaminan merupakan sumber pembayaran kedua, artinya apabila nasabah tidak mampu membayar angsurannya dan itu termasuk dalam pembiayaan macet, maka bank dapat melakukan eksekusi atau keputusan terhadap jaminan. Hasil penjualan agunan digunakan untuk sumber pembayaran kedua. *Colleteral* dianalisis dengan mempertimbangkan hasil taksasi (penilaian jaminan) oleh bank, lokasi, kondisi fisik bangunan, FTV (risiko terakhir bila jaminan dijual dapat melunasi hutang atau tidak).
- 5) *Condition of Economy*, merupakan analisis terhadap kondisi perekonomian. Dianalisis dengan memperhatikan kondisi perekonomian pada saat pengajuan pembiayaan berpengaruh terhadap kelangsungan bisnis di tempat kerja nasabah. Bank mempertimbangkan sektor usaha calon nasabah dikaitkan dengan kondisi ekonomi, apakah kondisi ekonomi tersebut akan berpengaruh pada usaha calon nasabah dimasa yang akan datang nantinya. Hal tersebut di terapkan oleh pihak bank berguna untuk menghindari kemungkinan terjadinya risiko. Beberapa analisis yang perlu dilakukan terkait dengan *condition of economy* yaitu kebijakan pemerintah. Apabila kebijakan pemerintah sering berubah, maka hal

ini juga akan sulit bagi bank untuk melakukan analisis *condition of economy*.

- 6) Syariah, pembiayaannya harus syariah dan kelayakan usaha yang di biyai dilihat dari segi kehalalannya, harus sesuai dengan prinsip syariah.

Dari 5C + 1S diatas, Bank Muamalat Cabang Banjarbaru menerapkan semua prinsip tersebut dalam menilai kelayakan nasabah dalam melakukan pembiayaan, namun dalam pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* tidak menggunakan prinsip colleteral karena pada pembiayaan tersebut tidak menggunakan janiman, tetapi lebih menekankan pada dua aspek, yaitu :

- 1) Analisa terhadap kemauan membayar, disebut analisa kualitatif (prinsip *character*). Analisa ini mencakup karakter atau watak yang memang benar-benar dapat dipercaya dan komitmen anggota terhadap sejauh mana kemauan nasabah untuk memenuhi kewajibannya.
- 2) Analisa terhadap kemampuan membayar (*capacity*), disebut analisa kuantitatif. Kapasitas terhadap kemampuan nasabah melakukan pembayaran kembali hutangnya atas pembiayaan yang diterimanya pada waktu yang telah ditentukan dalam perjanjian.

c. Pemantauan Risiko

Pemantauan atau monitoring risiko dilakukan untuk memantau kondisi nasabah pada portofolio pembiayaan sejak awal diberikan pembiayaan oleh bank sampai waktu pelunasan pembiayaan dan dilakukan secara berkala. Nasabah yang mendapatkan pembiayaan iB Muamalat Multiguna Akad *Murabahah* ini dipantau secara berkala dimana pihak bank membangun kemitraan yang baik dengan nasabah. Pihak bank membuat nasabah mempunyai perasaan tanggung jawab terhadap hutangnya, buat perasaannya jika nasabah tidak membayar angsuran malu dengan pihak bank. Dilakukan dengan silaturahmi secara berkala untuk mengetahui perkembangan perekonomian nasabah, setiap tiga hari sebelum tanggal jatuh tempo nasabah dihubungi untuk mengingatkan membayar angsurannya. Hal tersebut merupakan kegiatan Bank Muamalat Cabang Banjarbaru untuk mencegah terjadinya gangguan/munculnya risiko-risiko.

d. Pengendalian Risiko

Pada umumnya pengelolaan risiko dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, seperti penghindaran, diverifikasi, ditahan (*retention*), ataupun di transfer kepihak lain. Cara yang mudah dan aman adalah penghindaran risiko. Misalnya pembiayaan macet maka bank akan mengikat nasabah dengan agunannya dengan menggunakan HT (hak tanggungan), hak tanggungan itulah yang mengikat barang nasabah menjadi milik bank. Jika nanti terjadi *one prestasi* dari pihak nasabah

berdasarkan aturan, misal bank melakukan peringatan sudah sampai 3 kali tetapi tidak ada tanggapan dari nasabah dan sudah tiga bulan tidak membayar, maka agunan nasabah akan dilelang oleh bank atau bank akan melakukan jua beli dibawah tangan terhadap agunan milik nasabah tersebut. Diantara dua pilihan itu terserah pihak bank akan memilih yang mana untuk mengatasi terjadinya risiko.

Dalam situasi tertentu risiko pembiayaan dapat ditahan atau ditanggung sendiri oleh nasabah. Adapun teknik verifikasi biasanya banyak dilakukan untuk menyebarkan risiko kepada berbagai asset sehingga kemungkinan terjadinya kerugian dapat di minimalisir. Proses pengendalian risiko perlu digunakan bank untuk mengelola risiko tertentu, terutama yang dapat membahayakan kelangsungan usaha bank. Pengendalian risiko ini dapat dilakukan oleh bank yaitu dengan cara investasi untuk mengurangi risiko (*hedging*), dan metode mitigasi risiko seperti penerbitan garansi, sekuritas asset, serta penambahan modal bank untuk mengurangi potensi kerugian. (Ainah, komunikasi pribadi, 5 Maret 2021)