

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

Berdasarkan Akta no.1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dan seterusnya disebut dengan “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” didirikan dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta Yayasan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan pilihan no. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan di Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 dengan Nomor 970 Tahun 1992 dan telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan Nomor 1919A. Pada penandatanganan Akta Dalam yayasan ini, janji untuk membeli saham sebesar Rp. 48 Miliar.

Bank Muamalat Indonesia didirikan atas pendapat Majelis Ulama Indonesia (MUI), Himpunan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICM) selanjutnya para pengusaha bisnis muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia resmi bekerja sebagai bank yang mempertahankan usahanya dengan berpegang pada standar syariah yang utama di Indonesia. Dua tahun berikutnya, pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa setelah tahun sebelumnya tercatat sebagai organisasi publik yang tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada saat Indonesia dilanda krisis keuangan, Perbankan Nasional terguncang dari kredit buruk di sektor korporasi. Bank Muamalat juga terpengaruh oleh keadaan darurat tersebut. Pada tahun 1998, Perseroan mencatatkan kekurangan sebesar Rp. 105 Miliar.

Dengan tujuan akhir untuk membentengi modalnya, Bank Muamalat mencari pendukung keuangan yang diharapkan dan *Islamic Development Bank* (IDB) terletak di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB resmi menjadi investor Bank Muamalat. Dengan demikian, periode 1999 hingga 2002 merupakan periode yang penuh lika-liku dengan kesulitan sekaligus kemajuan bagi Bank Muamalat karena berhasil membalikkan keadaan dari musibah menjadi beruntung dari jerih payah dan pengabdian setiap pekerja. Bank Muamalat, ditunjang dengan kepemimpinan yang solid, prosedur kemajuan bisnis yang sesuai, dan kepatuhan terhadap pelaksanaan Perbankan Syariah yang murni. Selanjutnya, pada 2003 Bank Muamalat Indonesia tentunya memimpin Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi yayasan keuangan utama di Indonesia untuk memberikan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aktivitas korporasi ini telah mengukuhkan posisi Bank Muamalat Indonesia dalam pedoman industri keuangan Indonesia.

Sedangkan PT. Bank Indonesia, Tbk Kantor Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di jalan A.Yani Km 5,2 No.1, Pekapuran Raya, Kec. Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70249 Indonesia. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yaitu Bapak Sjachriel Darham. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah mengalami tiga kali pergantian administrasi. Dari tahun 2003 sampai pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin diantar oleh Bapak H.Norcholis. S.E. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin membuka administrasi kantor keuangan yang berlokasi di Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional disana.

Dibawah ini merupakan tujuan dari berdirinya Bank Muamalat Indonesia ialah :

- a. Mengusahakan sifat keberadaan keuangan masyarakat Indonesia, sehingga penyimpanan keuangan berkurang,

selanjutnya menyelamatkan giliran masyarakat, antara lain melalui:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
 - 2) Meningkatkan kesempatan kerja
 - 3) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak
- b. Memperluas minat kelompok masyarakat dalam siklus perbaikan, khususnya di bidang ekonomi moneter, di mana selama ini masih cukup banyak individu yang ragu-ragu untuk berhubungan dengan bank karena mereka masih banyak yang mengira kalau bunga bank itu termasuk dari riba.
 - c. Mengembangkan pendirian bank dan kerangka keuangan yang sehat tergantung pada produktivitas dan kewajaran, dapat membangun minat publik untuk memajukan upaya moneter individu, termasuk mengembangkan organisasi yayasan perbankan ke daerah yang jauh.
 - d. Mengajarkan dan bimbing individu untuk berpikir secara finansial, bertindak dalam bisnis, dan bekerja untuk kepuasan pribadi mereka.
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia
 - a. Visi Bank Muamalat Indonesia

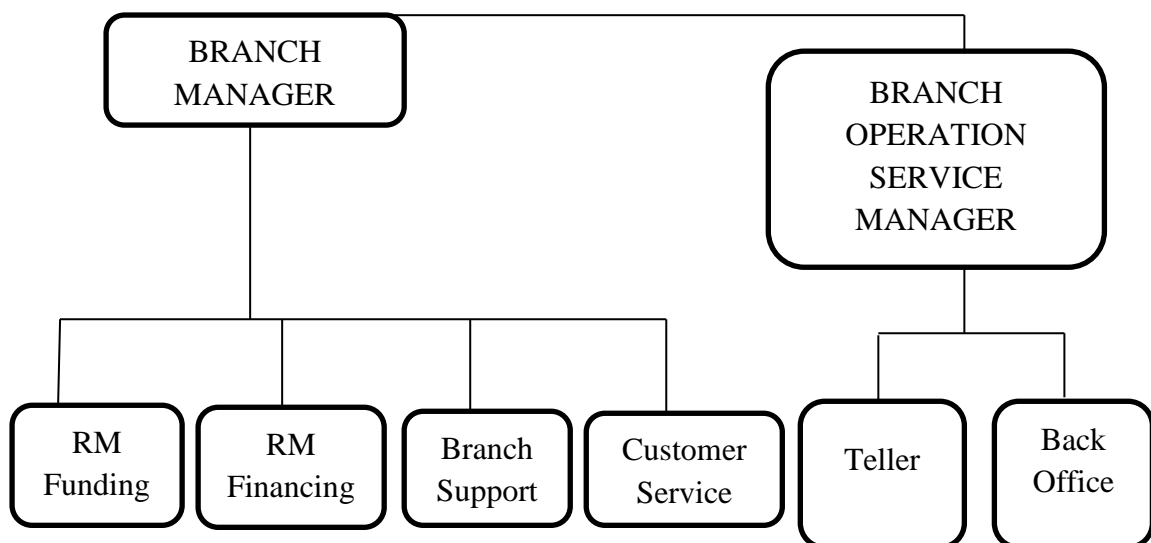
“Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, yang dominan di pasar spiritual, dan dikagumi dipasar rasional.”
 - b. Misi Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank yang Role Model Lembaga Keuangan Syariah di dunia dengan menekankan terhadap semangat berwirausaha, unggul dalam manajemen, dan berorientasi terhadap investasi yang inovatif agar dapat memaksimalkan terhadap stakeholder.”
 3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin

Dalam yayasan keuangan, organisasi merupakan hal yang benar-benar penting untuk mewujudkan tujuan bersama-sama. Dalam desain hierarkis terdapat keterkaitan antara kewajiban, wewenang, dan kewajiban masing-masing divisi tersebut.

Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Banjarmasin yang didalamnya menggambarkan kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia
Kantor Cabang Banjarmasin



Nama dan Jabatan di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Banjarmasin, yaitu sebagai berikut :

No.	Jabatan	Nama
1.	Branch Manager	Betha Muhammad Zaky

2.	Branch Operation Service Manager	Yaser Arafat
3.	RM Funding	Nurul Qomariah
4.	RM Funding	Adlina Amni
5.	RM Funding	Rifki Ansari
6.	RM Financing	Ainah
7.	Branch Support	Nanda Mawarni
8.	Customer Service	Imelda Noviyanti
9.	Customer Service	Muthia Fazrina
10.	Teller	Khairus Shalihah
11.	Teller	Amelia Marsudini Rahmadan
12.	Teller	Zuni Rizkian Fauzi
13.	Back Office	Dini Irwanti Perwangi Noor

4. Uraian Tugas (*Job Description*)

a. *Branch Manager*

Tugas dan Kewajiban Branch Manager, yaitu :

- 1) Melakukan sosialisasi dan mendorong hubungan baik dengan nasabah utama untuk memiliki pilihan untuk mencapai target subsidi dan pembiayaan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang paling maksimal, untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh organisasi.
- 2) Mengevaluasi proposisi pembiayaan yang disampaikan oleh *Relationship Manager* untuk diputuskan layak atau tidaknya.
- 3) Pembiayaan tersebut diberikan guna meningkatkan target pembiayaan dan pendapatan sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. *Branch Operation Service Manager*

Tugas dan Kewajiban Branch Operation Service Manager, yaitu :

- 1) Mengawasi, mengatur dan menyaring ruang fungsional tempat kerja cabang, cabang pembantu, tempat kerja kas dan Cabang Keliling untuk menjamin bahwa tugas diselesaikan sesuai dengan pendekatan, aturan, dan metodologi material.
- 2) Mengkordinir dan memonitor langsung ke tampilan Cabang dan administrasi kepada klien di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* dalam hal Service Excellent.

c. RM Funding

Tugas dan Kewajiban RM Funding, yaitu :

- 1) Melakukan inventarisasi dan sosialisasi kepada calon nasabah yang akan datang untuk mencapai target dalam mengimpun dana yang sesuai target.
- 2) Memantau bermacam-macam penghimpunan dana pihak ketiga, seperti yang ditunjukkan oleh sistem yang ditetapkan oleh organisasi.

d. RM Financing

Tugas dan Kewajiban RM Financing, yaitu :

- 1) Memberikan penjelasan yang diperlukan kepada nasabah
- 2) Melaksanakan tugas-tugas untuk pemrosesan pembiayaan
- 3) Melakukan rapat/meeting dengan komite saat ada pengajuan pembiayaan

e. *Branch Support*

Tugas dan Kewajiban *Branch Support*, yaitu :

- 1) Membuat pekerjaan yang matang berniat untuk fokus pada penyelesaian dan membuat tanggung jawab secara konsisten tiap bulan.

- 2) Dapat bertanggung jawab kepada suatu capaian target indikator (KPI) yang sudah diberikan.

f. *Customer Service*

Tugas dan Kewajiban *Customer Service*, yaitu :

- 1) Mengenalkan dan mempromosikan produk-produk Bank Muamalat terhadap nasabah dengan baik, jelas, dan benar.
- 2) Memastikan semua hak serta kewajiban nasabah terhadap produk Bank Muamalat yang dipilih, diberitahu, dan dipahami oleh nasabah dengan baik serta benar.

g. *Teller*

Tugas dan Kewajiban Teller, yaitu :

- 1) Dapat melayani nasabah dalam transaksi penarikan, pemindah bukuan, setoran tunai, transfer antar bank secara baik dan secara tunai maupun non tunai.
- 2) Melakukan *cash management* kepada ketersediaan uang tunai yang ada di ATM.

h. *Back Office*

Tugas dan Kewajiban *Back Office*, yaitu :

- 1) Membuat *proofsheet* setiap bulan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Pembantu, Kantor Kas, dan *Mobile Branch*.
- 2) Mengelola transaksi *standing instruction* (SI) menggabungkan arsip dengan sempurna dan berurutan seperti halnya merekam transaksi tersebut secara akurat sesuai laporan penduduk tergantung pada pengaturan dan metode yang ada.

5. Identitas Informan

Berdasarkan hasil riset yang sudah dilakukan penulis dengan cara wawancara kepada pegawai Bank Muamalat maka penulis mendapat data-

data yang berhubungan dengan Efektivitas *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin selama masa pandemi Covid-19. Adapun alasan penulis memilih dari 3 orang informan tersebut adalah pegawai yang telah melaksanakan *Work From Home* (WFH) di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada masa Pandemi Covid-19. Dari 3 orang informan, yaitu 1 orang pegawai bagian *Back Office Staff*, 1 orang pegawai bagian *Custody Staff*, dan 1 orang pegawai *Branch sales Support* (BSS). Maka dari itu dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut, yaitu :

a. Identitas Informan (Pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin)

- 1) Nama : Bayu Ferdyan
- Alamat : Jl.Pembina IV Komp.Rahayu Lestari No.25
- Agama : Islam
- Pekerjaan : Pegawai Swasta
- Posisi/Jabatan : *Custody Staff*

Menurut Informan *Work From Home* (WFH) adalah dimana para pegawai bekerja langsung dari rumah tanpa harus datang ke kantor untuk melakukan pekerjaan tersebut. Sedangkan, Efektivitas *Work From Home* (WFH) kinerja pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin Selama Masa Pandemi Covid-19 menurut informan yang melakukan *Work From Home* (WFH) pada umumnya mengalami penurunan kinerja selama *Work From Home* (WFH) dilaksanakan.

Bayu Ferdyan menjelaskan dampak baik dari Efektivitas *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat selama masa pandemi Covid-19 adalah dapat menjaga seluruh pegawai dari penularan Virus Covid-19 tersebut karena pekerjaan dilakukan dirumah masing-masing. Sedangkan, untuk dampak negatifnya adalah para pegawai tidak bisa memaksimalkan pekerjaan dengan kondisi saat menjalankan *Work From Home* (WFH) maka efektivitas dan produktivitas pegawai akan sangat menurun.

Adapun tentang efektif dan efisien *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat bagi responden adalah kurang efektif dibandingkan dengan *Work From Office* (WFO) akan tetapi menurut informan pegawai bisa memaksimalkan pekerjaan yang dilakukannya saat *Work From Home* (WFH) sehingga tidak mengalami penurunan kinerja agar efektivitas selama *Work From Home* (WFH) mengalami peningkatan sama seperti menjalankan *Work From Office* (WFO).

Upaya yang dilakukan pegawai Bank Muamalat untuk menjadi efektif dan efisien dalam melakukan *Work From Home* (WFH) menurut responden adalah PC/Laptop dan jaringan internet untuk memaksimalkan pekerjaan pegawai tersebut selama *Work From Home* (WFH). Adapun kendala lainnya selama *Work From Home* (WFH) adalah faktor eksternal, contohnya : keadaan dan suasana rumah yang tidak kondusif saat pegawai melakukan *Work From Home* (WFH).

2) Nama : Dini Irwanti Perwangi Noor
Alamat : Jl. Bandarmasih Komp. dpr No.6
Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Posisi/Jabatan : *Back office Staff*

Menurut Dini Irwanti selaku informan yang melakukan *Work From Home* (WFH) efektivitas kinerja pegawai selama *Work From Home* (WFH) masih baik-baik saja dan tidak mengalami penurunan maupun mengalami kenaikan.

Dini Irwanti menjelaskan dampak baik Efektivitas *Work From Home* (WFH) adalah dapat mencegah Virus Corona (Covid-19) karena pekerjaan dikerjakan secara *Work From Home* (WFH) dan untuk bertemu dan bertatap muka dengan orang sekitar tidak banyak jadi dapat mengurangi penularan virus tersebut. Dan dampak buruk *Work From Home* (WFH)

adalah urusan yang harusnya di koordinasikan secara langsung agak susah untuk tetap di kantor untuk melakukan input sedangkan ada urusan diluar.

Adapun Efektif dan Efisien *Work From Home* (WFH) menurut Dini Irwanti secara umum pekerjaan dapat dijalankan dengan baik selama *Work From Home* (WFH) dan di kantor pusat Bank Muamalat Indonesia itu sendiri para pegawai yang melalukan *Work From Home* (WFH) di fasilitasi sama modem jadi para pegawai bisa melakukan pekerjaan di mana saja.

Menurut informan upaya yang dilakukan pegawai untuk Efektivitas *Work From Home* (WFH) bagi kinerja pegawai tersebut adalah sistem kerjanya yang bergantian masuk dengan pegawai lainnya dan selama *Work From Home* (WFH) dan juga setiap harinya dilakukan Zoom Meeting bersama Refreshment yang pematerinya adalah para supervisor.

Kendala jaringan juga menjadi faktor utama dalam Efektivitas *Work From Home* (WFH) dikarenakan untuk jaringan internet itu sendiri bisa di akses dirumah masing-masing sedangkan untuk data yang harus mengambil dari kantor agak susah jika *Work From Home* (WFH).

Untuk fasilitas, sarana, dan pra-sarana menurut informan, selama *Work From Home* (WFH) bagi kinerja pegawai adalah salah satunya laptop yang bisa dibawa pulang dan untuk tim operasional tidak dibekali dengan laptop dan sistem kerjanya hanya berbalas pesan via Whatsapp, microsoft team serta Zoom.

Kendala lainnya selama *Work From Home* (WFH) untuk efektivitas kinerja pegawai tidak ada kendala nya selain jaringan internet karena jika *Work From Home* (WFH) tidak bisa akses database dan data-data nasabah. Database yang dimaksud disini adalah database harian buat transaksi dan tidak bisa dikerjakan di rumah dan harus dilakukan secara *Work From Office* (WFO).

- 3) Nama : Nanda Mawarni
Alamat : Komp. Permata Regency Jl.Kecubung II

Agama : Islam
Pekerjaan : Pegawai Swasta
Posisi/Jabatan : *Branch Sales Support (BSS)*

Menurut Nanda Mawarni selaku Informan yang melakukan *Work From Home (WFH)* kinerja pegawai Bank Muamalat Cabang Banjarmasin selama masa pandemi Covid-19 bisa dikatakan tidak cukup efektif karena sedikit menghambat kinerja pegawai atau menghambat proses bekerja.

Dampak baik dari *Work From Home (WFH)* untuk Efektivitas kinerja pegawai menurut informan adalah bisa membatasi dan menjaga jarak antar pekerja untuk menghindari penyebaran covid-19 sedangkan untuk dampak buruknya adalah pekerjaan agak sedikit terhambat mengingat data dan hal penting lainnya yang diperlukan ada dikomputer kantor.

Upaya yang dilakukan untuk Efektivitas *Work From Home (WFH)* bagi kinerja pegawai adalah membackup semua data yang penting atau diperlukan menggunakan aplikasi Google Drive, mengarsip data, membawa keperluan kantor untuk mempermudah bekerja ketika *Work From Home (WFH)*. Contoh : Laptop, buku tanda terima, alat tulis kantor (ATK), dan lain-lain.

Adapun kendala atau faktor utama dari Efektivitas *Work From Home (WFH)* bagi kinerja pegawai itu sendiri menurut informan adalah terkendalanya jaringan internet sehingga terhambatnya proses bekerja *Work From Home (WFH)*.

B. Analisis Data

Analisis data ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana *Efektivitas Work From Home (WFH)* pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada masa pandemi Covid-19 dalam hal kinerja pegawai selama pandemi dan kendala-kendala yang terjadi selama *Work From Home* dilaksanakan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada masa Pandemi Covid-19.

Allah juga menerangkan konsep Efektivitas dalam Islam terdapat dalam Surah Al-Qasas ayat 77 :

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِئِينَ

Artinya :

“Selanjutnya carilah (pahala) tempat di mana terdapat keagungan di luar dengan apa yang telah Allah berikan kepadamu, namun ingatlah bagianmu. didunia juga berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan jangan berbuat curang di bumi ini. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kehancuran”

1. Efektivitas *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada masa pandemi Covid-19

Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin selama pandemi Covid-19 melakukan *Work From Home* (WFH) sesuai anjuran presiden untuk mengurangi orang yang positif Covid-19 di Indonesia. Menurut informan pertama Bayu Ferdyan yang melakukan *Work From Home* pada umumnya kinerja pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mengalami penurunan dan tidak bisa memaksimalkan pekerjaan dengan kondisi saat menjalankan *Work From Home* maka efektivitas dan produktivitas pegawai akan sangat menurun akan tetapi untuk memaksimalkan pekerjaan pegawai selama *Work From Home* dibutuhkan PC/Laptop dan jaringan internet.

Demikian juga penuturan informan yang kedua yaitu Dini Irwanti Perwangi Noor dampak baik dari *Work From Home* (WFH) adalah dapat mencegah Covid-19 karena pekerjaan dilakukan dari rumah sehingga tidak banyak bertemu dan bertatap secara langsung dengan nasabah maupun pegawai lainnya sedangkan untuk tingkat Efektivitas *Work From Home* (WFH) terhadap pekerjaan menurut Dini Irwanti Perwangi Noor masih baik-baik saja sama seperti biasanya akan tetapi untuk pekerjaan yang dilaksanakan secara *Work From Home* (WFH)

akan sulit dikerjakan secara langsung karena harus dikoordinasikan di kantor. Dini Irwanti Perwangi Noor menjelaskan pegawai yang melakukan *Work From Home* (WFH) juga difasilitasi dengan modem jadi bisa melakukan pekerjaan dimana saja.

Untuk sistem kerjanya selama *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mengupayakan sistem kerja yang bergantian masuk dengan pegawai lainnya dan disetiap harinya dilakukan Zoom Meeting Bersama Refreshment yang pematerinya adalah supervisor. Untuk fasilitas sarana dan pra-sarana yang disediakan oleh kantor menurut Dini Irwanti Perwangi Noor adalah laptop akan tetapi untuk tim operasional tidak dibekali dengan laptop karena sistem kerjanya hanya berbalas pesan via Whatsapp, Microsoft Team serta Zoom.

Informan ketiga Nanda Mawarni juga menuturkan untuk tingkat Efektivitas *Work From Home* terhadap kinerja pegawai belum bisa dikatakan cukup efektif karena sedikit menghambat pekerjaan itu sendiri karena biasanya ada data dan hal penting lainnya yang diperlukan ada di komputer kantor. Maka dari itu pegawai yang melaksanakan *Work From Home* perlu membackup semua data yang penting atau yang diperlukan menggunakan Google Drive, mengarsip data, membawa keperluan kantor untuk mempermudah pekerjaan ketika *Work From Home*. Contohnya : Laptop, buku tanda terima, alat tulis kantor dan lain sebagainya.

2. Dari hasil penyajian data diatas, maka peneliti juga dapat menganalisis kendala apa saja terhadap Efektivitas *Work From Home* (WFH) pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin pada masa pandemi Covid-19, adalah sebagai berikut :

Kendala jaringan ini merupakan faktor yang dapat menghambat pekerja selama *Work From Home* dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dikarenakan ada sebagian data yang harus

diambil dari kantor jadi akan sulit jika di lakukan secara *Work From Home* Selama *work from home* dilaksanakan juga tidak bisa akses database harian buat transaksi dan data-data nasabah melainkan harus dilakukan secara Work From Office (WFO). Kendala lainnya selama *work from home* yaitu suasana rumah yang kurang kondusif saat pegawai melakukan *work from home*.