

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia merupakan pelopor Bank Syariah pertama di Indonesia yang berdiri pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H yang digagas oleh Majelis ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim yang mendapatkan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Bank Muamalat yang resmi dioperasikan pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H terus memberikan terobosan dan mengeluarkan berbagai produk keuangan syariah di Indonesia, seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) serta *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*). Tabungan instan pertama yang menjadi salah satu produk dari Bank Muamalat yaitu *Shar-e* yang resmi diluncurkan pada tahun 2004. Pada tahun 2011 Bank Muamalat meluncurkan produk *Shar-e Gold Debit Visa*. Produk tersebut mendapatkan penghargaan sebagai Kartu Debit Syariah yang menggunakan teknologi *chip* Pertama di Indonesia serta sebagai layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *Cash Management* yang diberikan oleh Museum Rekor Indonesia (MURI). Hal ini menjadikan produk-produk tersebut sebagai produk syariah pelopor di Indonesia dan menjadi sejarah penting bagi perindustrian Perbankan Syariah.

Bank Muamalat Indonesia kemudian mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI) pada tanggal 27 Oktober 1994. Kemudian pada tahun 2003, Bank Muamalat Indonesia percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Hal ini menjadikan tindakan yang dilakukan oleh Bank Muamalat menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia dipeta industri Perbankan Indonesia.

Eksistensi serta kapasitas Bank Muamalat yang semakin diakui, Bank Muamalat semakin naik daun dengan terus menambah jaringan kantor cabang diberbagai daerah di seluruh Indonesia. Kemudian Bank Muamalat mendapatkan izin membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama Indonesia yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia pada tahun 2009. Sampai saat ini, Bank Muamalat memiliki 325 kantor layanan di Indonesia dan 1 Kantor cabang di Malaysia dengan operasional bank yang didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima dan lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia dengan menggunakan *Malaysia Electronic Payment (MEPS)*.

Bank Muamalat Indonesia kemudian melakukan *rebanding* logo untuk meningkatkan pengetahuan masyarakat terhadap citra bank sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional pada tahun 2012 tepat memasuki usianya yang ke-20. Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia terus mewujudkan dan

mengembangkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik melalui kancan nasional maupun internasional. Bank Muamalat terus mengembangkan dan bekerjasama dengan beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan kepada nasabah salah satunya melalui *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang merupakan layanan pada pembiayaan syariah, Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK Muamalat) yang merupakan layanan dana pensiun, serta Baitulmaal Muamalat yang merupakan layanan untuk penyaluran dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia mampu bertransformasi 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 Bank Muamalat

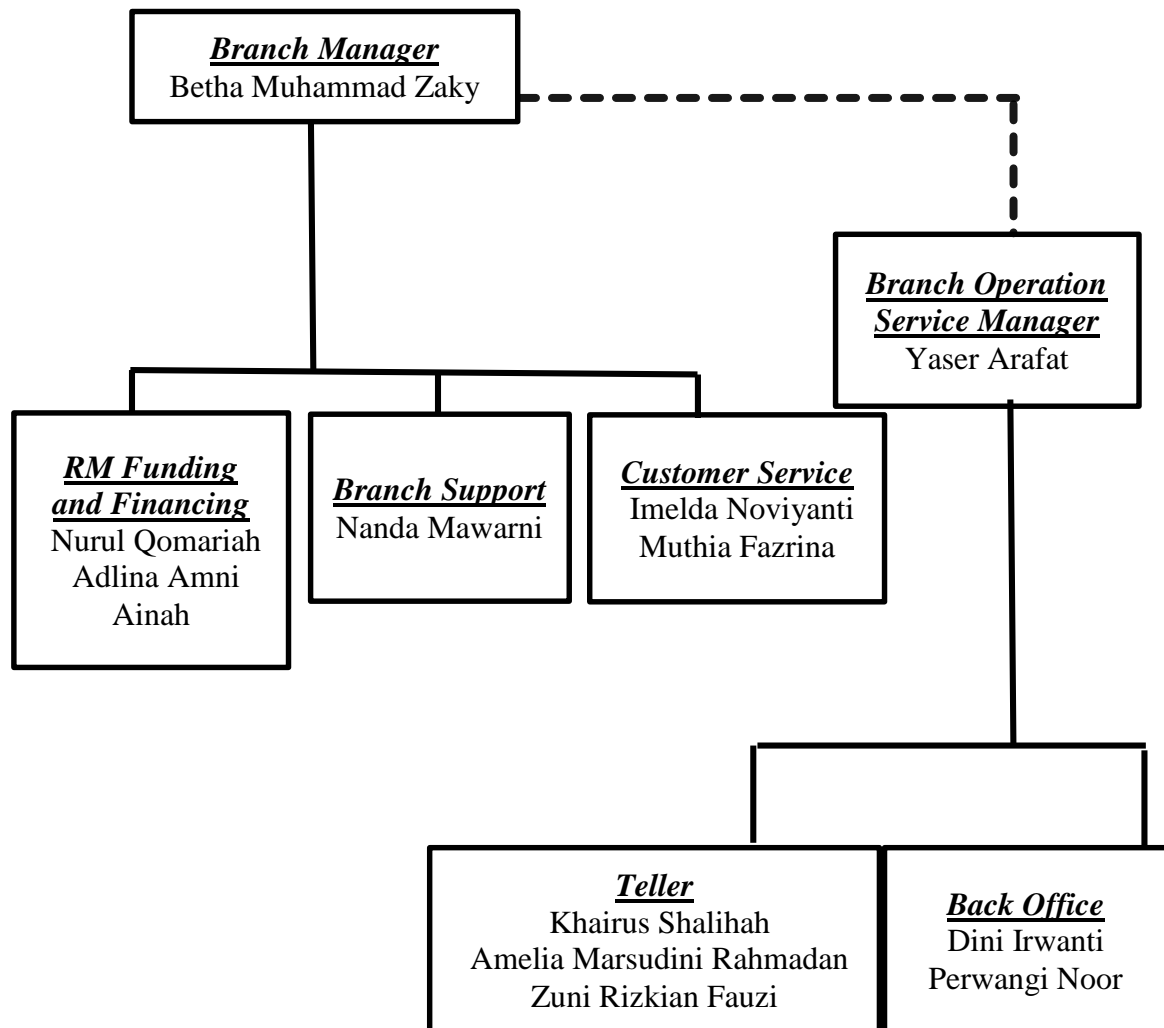
Visi

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

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 Indonesia Cabang Banjarmasin



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Banjarmasin

Sumber: Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, 2021

4. Produk dan Layanan Tabungan Bank Muamalat

Bank Muamalat memiliki beberapa produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabahnya, yaitu:

1. Tabungan

a) Tabungan iB Hijrah

Tabungan iB Hijrah merupakan tabungan yang menggunakan sistem akad *Wadi'ah Yad Dhamanah* yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan bertransaksi serta berbelanja menggunakan kartu *Shar-E* debit yang berlogo Visa plus dengan berbagai macam manfaat program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri. Keuntungan yang didapat nasabah ketika membuka tabungan iB Hijrah yaitu bebas biaya pelayanan serta dapat mengikuti program/promo menarik lainnya. Persyaratan pembukaan tabungan iB Hijrah ini antara lain: untuk Warga Negara Indonesia (WNI) melampirkan KTP / SIM / Paspor yang masih berlaku serta NPWP / Surat Pernyataan, sedangkan untuk Warga Negara Asing (WNA) melampirkan KITAS / KIMS / Paspor / Surat Referensi, mengisi formulir pembukaan rekening dan *tax registration* untuk WNA.

b) Program Tabungan Prima Berhadiah (TPB)

Program Tabungan Prima Berhadiah (TPB) adalah Program tabungan berjangka khusus dimana Bank memberikan hadiah hadiah di muka secara langsung berupa gadget, laptop, peralatan rumah tangga, mulia, atau kendaraan tanpa diundi.

c) Tabungan iB Hijrah *Payroll*

Tabungan iB Hijrah *Payroll* merupakan tabungan untuk nasabah perorangan yang mana nasabah tersebut merupakan karyawan dari suatu perusahaan / institusi tertentu dengan pendistribusian gaji (*payroll*) yang diterima, menggunakan atau melalui Bank Muamalat Indonesia (BMI). Syarat Pembukaan Tabungan iB Hijrah *Payroll* yaitu: Tabungan iB Hijrah *Payroll* hanya diperkenankan untuk nasabah yang perusahaannya sudah bekerjasama *payroll* dengan Bank Muamalat Indonesia, WNI : KTP dan NPWP, WNA : Paspor, Keterangan Izin Tinggal Terbatas (KITAS) / Keterangan Izin Menetap Sementara (KIMS) dan *Tax Identification Number* (TIN), dan Kerjasama perusahaan (PKS) untuk *payroll* di Bank Muamalat sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

d) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan iB Hijrah Valas adalah tabungan syariah yang memiliki fungsi untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam dalam denominasi valuta asing *US Dollar* (USD) dan *Singapore Dollar* (SGD) dengan melibatkan mata uang USH dan SGD. Tabungan ini dibuat untuk perorangan usia 18 tahun keatas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

Fitur Unggulan:

- 1) Untuk Tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata diatas USD 1.000 tidak dikenakan biaya adminitrasi
- 2) Tidak dikenakan biaya penutupan rekening (Gratis)

- 3) Tidak dikenakan biaya transfer antar rekening Bank Muamalat diseluruh jaringan kantor Bank Muamalat
- 4) Dapat bertransaksi pada jaringan Cabang Devisa Bank Muamalat di seluruh Indonesia
- 5) Dapat melakukan transaksi pada jaringan kantor Bank Muamalat di Malaysia dan Batam

e) TabunganKu

TabunganKu yaitu tabungan yang ditujukan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan. Keuntungan yang didapatkan ketika nasabah membuka rekening TabunganKu antara lain:

- 1) **Bebas Biaya Administrasi**, yaitu tidak dikenakan biaya administrasi.
- 2) **Mendidik**, yaitu bank dapat mengedukasi nasabah perihal pentingnya menabung, terkhusus bagi masyarakat yang baru saja memulai kegiatan menyimpan dana menggunakan produk TabunganKu.
- 3) **Terjangkau**, yaitu produk TabunganKu sangat terjangkau dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat.
- 4) **Menguntungkan**, yaitu nasabah akan mendapatkan bonus dari dana simpanan yang disimpan di Bank.

f) Tabungan iB Hijrah Berencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan yang memiliki solusi akan perencanaan keuangan yang tepat untuk dapat mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

Persyaratan Kepesertaan:

- 1) Pembukaan rekening dapat dilakukan dengan usia minimal 17 tahun dan maksimal 60 tahun
 - 2) Tabungan Muamalat Rencana iB akan jatuh tempo pada saat usia maksimal 65 tahun.
 - 3) Mempunyai rekening Tabungan Muamalat iB sebagai rekening sumber dana nasabah.
 - 4) Penutupan Rekening dapat dilakukan apabila:
 - a) Otomatis saat telah jatuh tempo.
 - b) Nasabah gagal debet setoran selama 3 bulan berturut-turut.
 - c) Atas permintaan Nasabah.
 - d) Saldo dari hasil klaim nasabah telah dikreditkan ke rekening sumber dana nasabah
- g) Tabungan Ib Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang diperuntukan memenuhi kebutuhan transaksi dalam bisnis sekaligus dalam berinvestasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima memiliki fasilitas berupa *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Hijrah Prima juga dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang bersaing serta fasilitas tidak dikenakan biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.

Nasabah Perorangan

- a. Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening
- b. Kartu Identitas:

- 1) Untuk Warga Negara Indonesia (WNI) melampirkan: KTP / SIM /
Paspot yang masih berlaku dan NPWP/Surat pernyataan
- 2) Untuk Warga Negara Asing (WNA) melampirkan: KITAS / KIMS/
Paspot/ Surat Referensi

Nasabah Non Perorangan

- 1) Nasabah mengisi formulir pembukaan rekening
 - 2) Dokumen yang diperlukan antara lain:
 - a) NPWP
 - b) Akta Pendirian dan Perubahan (jika ada)
 - c) Izin usaha yaitu TDP dan SIUP bagi badan usaha
 - d) Bukti identitas diri penerima dan pemberi kuasa
- h) Tabungan iB Sempel

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB merupakan tabungan yang dibuat untuk siswa dengan persyaratan pembukaan rekening yang mudah dan sederhana serta memiliki fitur-fitur menarik agar terbentuk dan terciptanya budaya menabung sejak dini.

Keuntungan yang dimiliki Tabungan iB Sempel antara lain:

1. Tidak dikenakan biaya administrasi bulanan
2. Tidak dikenakan biaya kartu ATM
3. Nasabah akan mendapatkan bagi hasil
4. Setoran awal pembukaan rekening yang rendah mulai dari Rp1.000
5. Minimum setoran tunai selanjutnya Rp1.000
6. Saldo minimum rekening sebesar Rp1.000

7. Biaya penutupan rekening sebesar Rp1.000
8. Rekening dorman (jika tidak ada transaksi selama 12 bulan berturut-turut) akan dikenakan biaya sebesar Rp1.000 per bulan
9. Dapat digunakan sebagai rekening sumber dana untuk perencanaan karyawisata, umrah, haji, kursus dan lain-lain.

i) Tabungan iB Hijrah Haji

Keuntungan dari Tabungan iB Hijrah Haji yang ditawarkan antara lain:

1. *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama
2. Tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas autodebet
3. Ketenangan batin karena dana dikelola secara syariah
4. Setoran mudah, dapat melalui *counter teller*, *e-Banking* dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan)
5. Umroh gratis melalui program Rezeki Haji Berkah, perlengkapan haji eksklusif

B. Hasil Penelitian

Data yang disajikan pada bagian ini merupakan data dari hasil wawancara yang telah penulis teliti dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Hasil wawancara penulis dengan *Relationship Manager* (RM) *Funding* ini akan disajikan dalam bentuk uraian atau narasi.

Identitas Informan I

Nama : Ainah
Jabatan : *Relationship Manager (RM) Funding*
Jenis Kelamin : Perempuan

1) Dampak pembukaan rekening *online* terhadap pencapaian target *funding officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Relationship Manager (RM) Funding* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, layanan pembukaan rekening *online* pada Bank Muamalat mulai diluncurkan pada tahun 2020 dan diperuntukan untuk semua nasabah baru dan nasabah lama Bank Muamalat. Mekanisme pembukaan rekening melalui *online* inipun sangat mudah. Hanya dengan berbekal aplikasi Muamalat DIN nasabah dapat membuka rekening *online* kapan saja dan dimana saja. Meskipun pengajuan rekening dilakukan secara *online*, nasabah tetap harus ke kantor cabang bank Muamalat untuk melakukan *verifikasi*. Nasabah bisa mengatur jadwal kunjungan dan lokasi kantor yang ingin dikunjungi. Nasabah jadi tidak perlu mengantri dari pagi di kantor cabang. Cara pengajuan rekening bank Muamalat secara *online* yaitu Nasabah dapat *download* dan *install* aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ke dalam ponsel menggunakan *App Store* atau *Play Store*. Setelah proses *install* selesai, buka aplikasi tersebut. Layar ponsel akan menampilkan halaman menu utama Muamalat DIN. Nasabah ketuk menu "Buka rekening" yang ada disebelah kanan halaman menu. Layar ponsel akan menampilkan halaman konfirmasi

"Apakah Anda sudah memiliki rekening di Bank Muamalat". Kemudian ketuk "Belum" untuk melanjutkan transaksi pembukaan rekening tabungan. Kemudian, nasabah masukkan alamat *email* yang aktif digunakan. Lalu, nasabah buka akun *email* untuk melakukan *verifikasi* melalui pesan *email* yang dikirim sistem Muamalat. Setelah itu, nasabah isi formulir digital data diri. Kemudian, *upload* foto KTP, NPWP, dan *selfie*. Setelah itu, nasabah tentukan jadwal kunjungan ke gerai bank Muamalat terdekat. Jika sudah mengisi seluruh data dengan lengkap ketuk "Kirim". Layar ponsel akan menampilkan nomor referensi untuk pembukaan rekening tabungan di gerai bank Muamalat. Langkah selanjutnya, nasabah dapat mendatangi gerai bank Muamalat yang sudah dipilih sesuai dengan jadwal dengan membawa serta nomor referensi tersebut. Selanjutnya, *Customer Service* bank Muamalat akan membantu untuk pembukaan rekening. Jenis rekening untuk pembukaan rekening *online* yaitu tabungan dan deposito. Strategi yang dilakukan oleh *funding officer* dalam mempertahankan pencapaiannya yaitu melakukan penawaran dan pemberian informasi produk kepada nasabah dan calon nasabah. Penawaran dan pemberian informasi produk berupa penjelasan fasilitas-fasilitas layanan yang didapatkan.

Sedangkan dampak yang didapatkan oleh *funding officer* terkhusus untuk wilayah Banjarmasin terhadap layanan pembukaan rekening *online* ini tidak terasa dan tidak terlalu signifikan dampaknya bagi pencapaian targetnya dikarenakan cakupan wilayahnya masih bisa dijangkau dan *funding officer* biasanya langsung mendatangi rumah nasabah atau tempat kerja nasabah. Banyak juga nasabah yang

berusia tua lebih mudah ketika didatangi oleh *funding officer* langsung karena masih banyak yang gaptek (gagap teknologi).

2) Kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online* pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Kelebihan menggunakan layanan rekening *online* ini yaitu dapat membuka rekening dimana dan kapan saja tanpa perlu repot mengantri. Untuk rekening deposito nisbah yang didapat nasabah dan calon nasabah ketika pembukaan rekening secara *online* lebih tinggi, normalnya nasabah dan calon nasabah akan mendapatkan nisbah 50-54%. Dan jika nasabah dan calon nasabah membuka rekening deposito secara *online*, maka akan mendapatkan nisbah mencapai 90% bagian. Fasilitas yang didapatkanpun sama saja, tetapi jika membuka rekening secara *online*, nasabah dan calon nasabah belum mendapatkan kartu ATM dan buku rekening. Nasabah dan calon nasabah akan mendapatkan kartu ATM dan buku rekening ketika sudah mendatangi gerai bank Muamalat yang telah dipilih diaplikasi untuk *verifikasi* akun.

Identitas Informan II

Nama : Adlina Amni

Jabatan : *Relationship Manager (RM) Funding*

Jenis Kelamin : Perempuan

1) Dampak pembukaan rekening *online* terhadap pencapaian target *funding officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Mekanisme pembukaan rekening *online* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin menggunakan 2 proses, yang pertama yaitu aplikasi Ayo Hijrah untuk nasabah yang belum pernah mempunyai rekening tabungan di Bank Muamalat kemudian nasabah mengisi data diri dan data tersebut otomatis masuk ke *RM* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin, kemudian *RM* akan menghubungi nasabah untuk proses pembukaan rekening selanjutnya. Proses yang kedua melalui aplikasi Muamalat DIN untuk nasabah yang sudah memiliki tabungan di Bank Muamalat Cabang Banjarmasin. Jenis rekening yang dapat dibuka pada layanan pembukaan rekening *online* melalui aplikasi ayo hijrah yaitu tabungan. Sedangkan untuk aplikasi Muamalat DIN jenis rekening yang dapat dibuka yaitu tabungan dan deposito. Strategi yang digunakan untuk mempertahankan pencapaian targetnya yaitu dengan pemasaran produk.

Dampak yang dirasakan informan dengan adanya layanan pembukaan rekening *online* sangatlah membantu, apalagi dimasa pandemi ini yang mana nasabah banyak mengurangi kegiatan tatap muka dengan orang luar dan menghindari adanya kontak langsung. Sehingga banyak nasabah yang tidak mau mendatangi gerai Bank Muamalat secara langsung untuk menghindari kerumunan.

2) Kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online* pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

Kelebihan adanya layanan pembukaan rekening *online* ini yaitu mempermudah nasabah dalam proses pembukaan rekening Muamalat karena tidak harus mendatangi kantor Cabang secara langsung. Kelebihan selanjutnya yaitu jika nasabah membuka rekening deposito melalui layanan pembukaan rekening *online* maka nisbah yang didapatkan sekitar 70-90% bagian, sedangkan normalnya jika membuka rekening deposito melalui gerai Bank Muamalat, nasabah hanya mendapatkan nisbah sebesar 50-54% bagian. Kekurangan dari adanya layanan ini yaitu tidak semua jenis produk tabungan dapat dibuka melalui layanan pembukaan rekening *online*. Fasilitas yang didapatkan nasabah ketika membuka rekening secara *online* sama saja dengan fasilitas ketika nasabah membuka rekening langsung melalui *customer service*.

C. Analisis Data

1. Dampak Pembukaan Rekening *Online* Terhadap Pencapaian Target *Funding Officer* di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Adapun rincian data penelitian yang penulis peroleh berdasarkan data pembukaan rekening secara *online* dan data pembukaan rekening melalui *funding officer* adalah sebagai berikut:

Tabel IV.I Pembukaan Rekening Melalui *Funding Officer* Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pembukaan Rekening
1	Januari	17
2	Februari	10
3	Maret	7
4	April	12
5	Mei	9
6	Juni	15
7	Juli	13
8	Agustus	14
9	September	20
10	Oktober	11
11	November	21
12	Desember	12
Jumlah		161

Sumber: Jumlah Pembukaan Rekening Melalui *Funding Officer* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin Januari - Desember 2020.

Tabel IV.II Pembukaan Rekening Secara *Online* Tahun 2020

No	Bulan	Jumlah Pembukaan Rekening
1	Januari	3
2	Februari	2
3	Maret	4
4	April	4
5	Mei	1
6	Juni	3
7	Juli	6
8	Agustus	8
9	September	4
10	Oktober	2
11	November	4
12	Desember	4
Jumlah		45

Sumber: Jumlah Pembukaan Rekening Melalui Layanan Pembukaan Rekening *Online* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin Januari - Desember 2020.

Berdasarkan tabel data pembukaan rekening melalui *funding officer* dan secara *online* diatas, dampak yang ditimbulkan dari pembukaan rekening *online* berdasarkan hasil wawancara dan data yang didapatkan oleh penulis dengan informan yaitu berdampak positif, namun tidak terlalu terasa dan signifikan terhadap pencapaian target *funding officer*. Dampak disini diartikan sebagai pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif). Hasil ini

penulis dapatkan melalui wawancara dengan informan yang mengatakan menjadi terbantu dengan adanya layanan pembukaan rekening *online*. Dibuktikan dengan data bahwa adanya layanan pembukaan rekening secara *online* sangat membantu *funding officer* dalam mendapatkan nasabah. Pada tahun 2020 terdapat 45 rekening yang didapatkan *funding officer* melalui *online*. Hal ini memberikan bukti bahwa layanan ini memberikan dampak secara positif terhadap *funding officer*.

Selain itu, maksud dari dampak positif yang dikatakan oleh informan pertama yaitu dikarenakan dimasa pandemi ini banyak nasabah yang menghindari aktifitas tatap muka secara langsung dan menghindari kerumunan ketika mendatangi gerai Bank, hal tersebut menjadikan layanan pembukaan rekening *online* sebagai pilihan nasabah dalam pembuatan rekening. Hal ini menjadikan *funding officer* lebih terbantu dalam pemberian informasi produk kepada nasabah, karena pada layanan ini tercantum informasi produk secara umum serta fasilitas yang didapatkan nasabah maupun calon nasabah.

Mencermati dampak positif berdasarkan hasil wawancara yang telah diteliti oleh penulis maka dapat dilihat bahwa hal ini sesuai dengan teori tentang pengertian dampak menurut Suharno dan Retroningsih (2006, hlm. 243) dalam bukunya Kamus Besar Bahasa Indonesia yang menyebutkan bahwa pengaruh adalah suatu keadaan dimana ada hubungan timbal balik atau hubungan sebab akibat antara apa yang mempengaruhi dengan apa yang dipengaruhi. Secara sederhana, dampak dapat diartikan sebagai pengaruh atau akibat. Dalam setiap

keputusan yang diambil oleh seseorang atasan biasanya mempunyai dampak tersendiri, baik itu dampak positif maupun dampak negatif.

Selain itu, hal lain yang membuat layanan ini tidak berdampak signifikan terhadap *funding officer* menurut hasil wawancara dari informan pertama yaitu karena cakupan wilayah gerai Bank Muamalat Cabang Banjarmasin masih dapat dijangkau dan dapat diakses oleh nasabah dan calon nasabah, sehingga banyak nasabah yang lebih memilih untuk mendatangi gerai Bank Muamalat. Terlihat dari data yang didapatkan oleh penulis bahwa nasabah yang didapatkan secara *online* hanya berjumlah 45 di tahun 2020 sehingga nilai tersebut tidak mencapai setengah dari pembukaan rekening melalui *funding officer*.

Selain itu, nasabah dan calon nasabah banyak yang lebih memahami dan lebih nyaman membuka rekening dengan bantuan *funding officer* yang biasanya mendatangi rumah atau tempat kerja nasabah maupun calon nasabah. Hal ini dikarenakan pemberian informasi produk melalui *funding officer* lebih mudah dimengerti dan nasabah maupun calon nasabah dapat bertanya secara langsung jika ada sesuatu yang masih dibingungkan. Dalam hasil penelitian ini dibuktikan bahwa *funding officer* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin adalah orang-orang yang berkompeten dan paham mengenai jual beli sehingga mampu membuat nasabah percaya menitipkan dananya. Hal ini termasuk dalam salah satu syarat praktek jual beli yang sesuai dengan syariat Islam yaitu transaksi jual beli dilakukan dengan Ridha dan sukarela, sebagaimana Firman Allah SWT. dalam Q.S An-Nisa/4: 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَطْلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا
 أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu. (Kementerian Agama RI Al-Qur'an dan Terjemah, hlm. 83).

Ketika mendatangi nasabah secara langsung, *funding officer* juga dapat menawarkan produk lain. Pemberian informasi produk dan penawaran produk ini merupakan salah satu strategi *funding officer* dalam mempertahankan target *marketing* yang diberikan oleh bank. Strategi inipun sesuai dengan teori fungsi dan tugas *funding officer* berdasarkan yang telah diungkapkan oleh Kasmir (Kasmir, 2014, hlm. 217), yaitu:

a. Sebagai *salesman*

Tugasnya *funding officer* adalah menjual dan menawarkan produk perbankan, mengadakan pendekatan dan cari nasabah baru. Seperti yang telah dijelaskan diatas bahwa *funding officer* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin berusaha mengatasi setiap permasalahan secara langsung yang dihadapi nasabah, termasuk setiap keluhan, keberatan dan kebingungan yang ditanyakan dan diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah.

b. Sebagai *Deskman*

Sebagai *deskman*, *funding officer* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin juga telah melaksanakan tugasnya dengan cara memberikan informasi mengenai produk, menjelaskan manfaat, ciri-ciri, fasilitas yang

didapatkan mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir pembukaan rekening.

c. Sebagai *Customer Relation Officer*

Mengenai hal ini *funding officer* bertugas menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan semakin percaya kepada bank, yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dan seluruh nasabah, *Funding officer* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin juga melakukan hal ini, dibuktikan dengan *funding officer* yang bersedia mendatangi rumah atau tempat kerja nasabah dan calon nasabah agar membina kepercayaan dan hubungan baik dengan nasabah.

d. Sebagai Komunikator

Funding officer Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin telah bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. selain juga sebagai tempat penampung keluhan, keberatan atau konsultasi.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah merupakan salah satu bentuk layanan yang diberikan oleh *funding officer* Bank Muamalat Cabang Banjarmasin. Hal ini sesuai dengan definisi layanan menurut Purwadarminto yang mengatakan bahwa layanan adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain (Purwadarminto, 1996, hlm. 245). Pelayanan yang diberikan oleh *funding officer* salah satunya yaitu menjelaskan produk-produk yang ditawarkan secara detail tanpa menutupi hal-hal yang sebenarnya . Hal ini telah dilakukan oleh *funding officer* Bank Muamalat

Indonesia Cabang Banjarmasin sesuai dengan Firman Allah SWT. dalam Q.S Asy-Syu'ara/26: 181-183:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ۖ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ۖ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَ
 عَنْهُمْ وَلَا تَعْتَسُوا فِي الْأَرْضِ مُمْسِدِينَ ۗ

Artinya : “Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus. Dan janganlah kalian merugikan manusia pada hak-haknya.” (Kementerian Agama RI Al-Qur’an dan Terjemah, hlm. 374).

2. Kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online* pada Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin

Sebagai bank pertama murni syariah di Indonesia, bank Muamalat memiliki strategi inisiatif di era digital ini dengan meluncurkan aplikasi layanan pembukaan rekening *online* yang dapat membantu masyarakat dalam memiliki rekening di bank syariah. Dengan adanya layanan ini, bank Muamalat berharap dapat memberikan kemudahan kepada nasabah dan calon nasabah membuka rekening di Bank Syariah dan akan semakin banyak masyarakat yang akan berhijrah ke bank Syariah.

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian penulis kepada informan *funding officer* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, terdapat beberapa kekurangan dan kelebihan layanan pembukaan rekening *online*. Kekurangan yang terdapat dalam layanan ini yaitu:

1. Nasabah yang sudah melakukan pembukaan rekening *online* pada layanan ini harus melakukan *verifikasi* kembali di gerai Bank Muamalat agar dapat

mendapatkan fasilitas lainnya seperti buku tabungan dan kartu ATM. Artinya, nasabah mau tidak mau harus mendatangi gerai Bank Muamalat yang telah dipilih melalui layanan pembukaan rekening *online* agar bisa mengaktifkan rekening dan mendapatkan fasilitas lainnya.

2. Jaringan internet yang cukup memadai agar dapat mengakses layanan pembukaan rekening *online* dengan lancar.
3. Masih banyak nasabah yang belum mengerti menggunakan layanan pembukaan *online*. Hal ini dibuktikan dengan wawancara penulis dengan informan pertama yang mengatakan bahwa masih banyak nasabah yang masih gaptek (gagap teknologi) dalam menggunakan layanan pembukaan rekening *online*. Dan sebagian nasabah yang telah melakukan pembukaan rekening *online* masih banyak bertanya dan memerlukan bantuan *funding officer* dalam menggunakan layanan ini. Dalam wawancara dengan informan pertama juga menyebutkan kalau nasabah lebih nyaman jika didatangi kerumah atau tempat kerjanya oleh *funding officer*.
4. Tidak semua jenis produk tabungan yang dapat dibuka melalui layanan pembukaan rekening *online* Bank Muamalat cabang Banjarmasin. Karena jenis tabungan yang dapat dibuka melalui layanan pembukaan rekening *online* hanya produk tabungan dan deposito.

Rekening tabungan pada layanan pembukaan rekening *online* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin ini menerapkan prinsip akad *wadi'ah*. Prinsip akad *wadi'ah* sesuai dengan definisinya menurut Muhammad Syarif Hidayatullah (2017, hlm. 73) yang dapat diartikan sebagai akad titipan baik

barang maupun uang antara pihak penitip yang memiliki titipan tersebut dengan pihak yang dipercaya menerima titipan yang harus dijaga dan dikembalikan kapanpun pihak penitip memintanya kembali. Prinsip akad *Wadi'ah* pada layanan ini sesuai dengan prinsip syari'ah menurut Ayat Al-Qur'an yang dapat dijadikan rujukan dasar akad transaksi *Wadi'ah* sebagaimana Firman Allah SWT. dalam Q.S. An-Nisa/4: 58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝

Artinya : “Sungguh, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” (Kementerian Agama RI Al-Qur'an dan Terjemah, hlm. 87).

Sedangkan rekening deposito pada layanan ini sesuai dengan prinsip syari'ah yang menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*

Dalam layanan pembukaan rekening *online* juga terdapat beberapa kelebihan yang merupakan keunggulan dari layanan ini. Kelebihannya yaitu:

- 1) Dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik Nasabah ataupun non Nasabah. Kemudahan ini juga diharapkan oleh Bank Muamalat Indonesia agar menjadi suatu jalan bagi nasabah terlebih untuk masyarakat agar dapat memiliki rekening dan beralih ke Bank Syariah. Kemudahan yang merupakan kelebihan layanan ini sesuai dengan definisi *Electronic banking* atau *e-banking* menurut Iskandar (2009) yang dapat diartikan sebagai aktifitas perbankan internet. Layanan ini memungkinkan nasabah bank untuk melakukan hampir semua jenis transaksi perbankan

melalui sarana internet, khususnya via web. Nasabah dapat menghemat waktu dan tenaga karena transaksi *e-banking* jelas bebas antrean dan dapat dilakukan dari mana saja, sepanjang nasabah dapat terhubung dengan jaringan internet.

- 2) Dilengkapi keamanan yang tinggi untuk menjaga keamanan data nasabah.
- 3) Dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (*Daily Hadist*, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
- 4) Nasabah yang melakukan pembukaan rekening *online*, terkhusus rekening deposito, akan mendapatkan keuntungan nisbah yang lebih besar dibanding membuka rekening langsung ke gerai Bank Muamalat. Nisbah yang didapatkan nasabah dan calon nasabah ketika membuka rekening *online* sebesar 70-90 bagian, sedangkan normalnya nisbah yang didapat nasabah dan calon nasabah ketika membuka rekening langsung ke gerai Bank Muamalat hanya mendapatkan 50-54 bagian.

Kemudahan dan kenyamanan pada layanan pembukaan rekening *online* maupun bertransaksi dengan aplikasi digital ini merupakan perkembangan teknologi yang memudahkan nasabah maupun calon nasabah. Hal inipun sesuai dengan Firman Allah yang tercantum dalam QS. Al-Insyirah/94: 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (5) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya: *“Dan, perhatikanlah, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan. Sungguh, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan!”* (Kementerian Agama RI Al-Qur’an dan Terjemah, hlm. 596).