

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat

1. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

a. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Akhir 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di

Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Selain itu Bank Muamalat memiliki produk *shar-e gold* dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *award* bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia* 2009 oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia* 2009 oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).¹

b. Struktur Organisasi

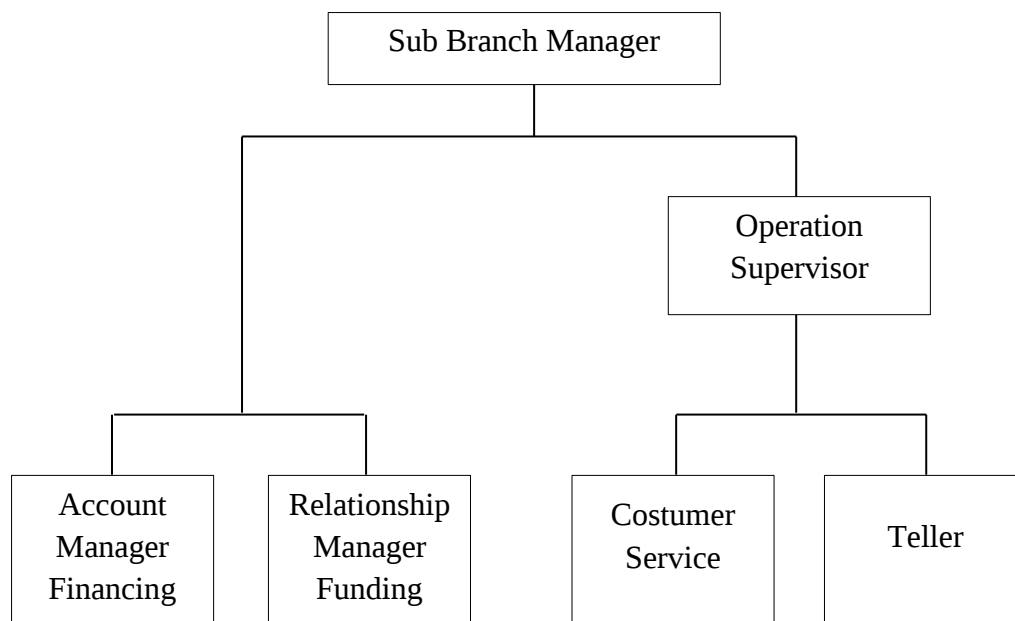
Struktur organisasi sebuah perusahaan menggambarkan hubungan-hubungan yang ada dalam organisasi tersebut menggambarkan kegiatan atau aktivitas didalamnya. Dengan adanya stuktur organisasi maka pembagian tanggung jawab dan wewenang pada setiap divisi atau bagian akan jelas. Adapun struktur organisasi Bank Muamalat KCP Banjarbaru adalah sebagai berikut:

¹<http://www.bankmuamalat.co.id> (1 Mei 2016)

Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu (KCP) Banjarbaru

Gambar 4.1

Susunan Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru



Sumber: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru

2. Gambaran Umum Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) PT. Bank Muamalat

a. Sejarah dan Tujuan Penyelenggaraan DPLK

Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat didirikan pada tanggal 12 September 1997 dalam rangka mensejahterakan kehidupan dihari tua dengan keputusan Menteri Keuangan No. KEP-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. Tanggal 26 Februari 1993 tentang tata cara pengesahan permohonan pendirian dana pensiun lembaga keuangan dan pengesahan dan pengesahan atas perubahan peraturan dana pensiun dari dana pensiun lembaga keuangan yang

kemudian diubah dengan keputusan menteri keuangan RI No.288/KMK.01.1993, dan peraturan pemerintah RI No.77 tahun 1993, tentang dana pensiun lembaga keuangan (lembaran negara No. 127 tahun 1982, tambahan lembaran negara RI No. 83 tahun 1997, tambahan berita negara No. 47 tahun 1997 yang berpusat di Jakarta dan dibentuk pada jangka waktu yang tidak tentu.²

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mendirikan DPLK bertujuan dalam penyelenggaraan program pensiun iuran pasti bagi perorangan, baik karyawan ataupun pekerja mandiri. Kegiatan usaha menghimpun dan menyalurkan dana dengan pengelolaan dana dalam bentuk investasi dari jenis-jenis investasi yang dipilih oleh peserta.

Malalui dukungan jaringan Bank Muamalat yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia, DPLK Muamalat siap memberikan layanan disetiap outlet baik untuk pendaftaran, setoran, maupun pembayaran manfaat pensiun dikemudian hari.

Mengingat bahwa program pensiun merupakan program kesejahteraan jangka panjang, maka yang diperlukan adalah hasil yang optimal, pengelolaan yang aman dan efisien, serta layanan yang mudah dan menyenangkan.

b. Visi, Misi dan *Core Value* DPLK

1) Visi

Menjadi DPLK syariah pertama yang mengedepankan transparansi, kebersamaan, kepuasan nasabah dengan transaksi sesuai syariah.

²<http://dplk.muamalatbank.com> (16 Mei 2016)

2) Misi

- a) Mengembangkan sistem informasi dan layanan yang cepat, mudah, inovatif dan berkualitas.
- b) Memberikan hasil investasi yang kompetitif sebagai wujud profesionalisme pengelolaan DPLK.

3) *Core Value*

- a) Jujur
- b) Kerjasama
- c) Tanggung Jawab
- d) Sabar dan Ikhlas³

c. Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

DPLK di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, memiliki kegiatan usaha berupa program iuran pasti dengan beberapa produk usaha yang ditawarkan kepada nasabah diantaranya adalah sebagai berikut:

1) Pensiun Umat

Pensiun Umat merupakan produk dana pensiun iuran pasti dengan pengelolaan produk secara syariah dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Menggunakan konsep tabungan

³<http://dplk.muamalatbank.com> (16 Mei 2016)

- b) Tidak di *cover* oleh asuransi jiwa selama masa kepesertaan manfaat pensiun sebesar hasil iuran dan ditambah dengan hasil pengembangan.

2) Wasiat Umat

Wasiat Umat merupakan produk dana pensiun Muamalat dengan perlindungan (*cover*) asuransi jiwa dengan asuransi takaful keluarga selama masa kepesertaan dengan membayar premi sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun keistimewaan wasiat umat dalam produk DPLK, dimana ahli waris peserta akan mendapatkan santunan sebesar manfaat asuransi yang telah diprediksikan sebelumnya, apabila peserta meninggal sebelum memasuki usia pensiun.⁴

B. Penyajian Data

Pada bab ini akan disajikan hasil wawancara yang dilakukan terhadap informan dalam penelitian ini. Dalam laporan hasil penelitian ini, penulis akan menguraikan pendapat masing-masing informan berdasarkan beberapa poin yang ditanyakan dan ingin digali dalam penelitian ini.

Berikut ini akan disajikan keseluruhan hasil dari wawancara yang penulis lakukan terhadap 11 orang informan dalam penelitian:

⁴Achir Joko Y, *Costumer Service Bank Muamalat KCP Banjarbaru*, Banjarbaru, 20 April 2016.

1. KA

KA adalah seorang karwayan yang bekerja di Bank Muamalat, sehingga ia sangat mengetahui tentang seluk beluk dari DPLK Muamalat, bahkan ia sendiri telah menjadi seorang nasabah semenjak pertama kali menjadi karwayan di Bank Muamalat tersebut. Menurutnya DPLK Muamalat adalah program yang sangat bermanfaat, hal ini berdasarkan uraian yang disampaikan oleh informan kepada penulis sebagai berikut :

“Yang saya ketahui DPLK Muamalat yang ada pada Bank Muamalat adalah dana pensiun yang nanti masa manfaatnya dirasakan setelah usia 55 tahun, dimana dana tersebut bisa digunakan sebagai modal kerja untuk hari tua atau bisa digunakan buat investasi lainnya. Saya sudah menjadi nasabah DPLK Muamalat sejak pertama kali menjadi karyawan Bank Muamalat yaitu pada tahun 2007 sampai sekarang, sekitar 9 tahun dan ditargetkan hingga umur saya 55 tahun. Alasan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena manfaatnya yang sudah cukup jelas yaitu manfaatnya akan dirasakan setelah usia 55 tahun, sangat bermanfaat.”

Saat ditanya mengenai jenis dana pensiun yang digunakan informan mengatakan bahwa ia mengambil paket investasi B karena menurutnya itu adalah paket yang paling aman *“Saya mengambil yang aman yaitu Paket B.”*

Menurut informan keuntungan dan manfaat yang informan dapatkan dari DPLK Muamalat lebih besar dari pada deposito, administrasi ringan karena pertahun bukan perbulan tapi bagi hasilnya setiap bulan. Manfaat belum dirasakan karena dirasakan nanti setelah mencapai usia pensiun.

Pendapat informan tentang keunggulan DPLK Muamalat adalah sebagai berikut:

“Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah bahwa sistem bagi hasilnya atau nisbahnya antara kesepakatan dengan nasabah itu tinggi.”

Menurut informan DPLK Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah.

“Menurut saya secara Islami DPLK Muamalat itu diperbolehkan karena uang yang kita taruh di Bank Muamalat dipergunakan sesuai prinsip syariah seperti: deposito dengan sistem syariah Bank Muamalat dan pasar modal pun harus usaha yang secara real dan tidak untuk pasar modal yang usahanya masih buram seperti miras, perusahaan rokok. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena uang yang kita taruh itu dikelola sesuai dengan prinsip syariah.”

Tujuan dan perkembangan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat menurut informan sudah tercapai karena selama ini selalu mudah jika ingin mencairkan dana.

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah tercapai karena sudah ada salah satu nasabah sempat ada yang meninggal jadi persyaratan-persyaratan yang sesuai dengan ketentuan telah disanggupi maka secara sistem kewajiban DPLK akan dicairkan dan selama ini tidak ada kendala. Menurut saya sebagai nasabah DPLK Muamalat, perkembangan DPLK Muamalat adalah sudah berkembang dengan baik karena dengan adanya karyawan dan juga sosialisasi kepada masyarakat disekitar Bank Muamalat.”

Pengetahuan yang dimiliki oleh KA tak terlepas dari posisinya yang bekerja di Bank Muamalat sebagai penggagas program DPLK Muamalat.

“Saya mengetahui tentang DPLK Muamalat dari dua sumber yaitu yang pertama dari perusahaan tempat saya bekerja yaitu Bank Muamalat dan yang kedua dari brosur yang ada di Bank Muamalat.”

Saat ditanya apakah ada dorongan atau anjuran dari orang lain kepada dirinya agar memilih DPLK Muamalat, informan mengatakan bahwa memang telah ada contoh langsung sebelumnya dari keluarga terdekat. *“Sebelum saya menjadi nasabah ada saudara kandung saya yang sudah menjadi nasabah dan juga istri saya.”*

Pengelolaan dana DPLK Muamalat dapat dipercaya karena sangat *transparant* dan akuntabel.

*“Menurut saya sebagai nasabah DPLK, perkembangan DPLK muamalat adalah sudah berkembang dengan baik karena dengan adanya karyawan dan juga sosialisasi kepada masyarakat disekitar Bank Muamalat. Keunggulan DPLK dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah bahwa sistem bagi hasilnya atau nisbahnya antara kesepakatan dengan nasabah itu tinggi.”*⁵

2. AR

Pengetahuan informan tentang DPLK Muamalat sudah cukup baik meskipun masih ada beberapa detail yang kurang dipahami oleh informan, selain itu informan cukup antusias dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepadanya, sehingga data yang ingin digali dari informan dapat di eksplorasi.

Pendapat informan tentang DPLK Muamalat adalah:

”Menurut saya DPLK Muamalat adalah dana pensiun lembaga keuangan semacam tabungan pensiun yang digunakan oleh PNS ataupun swasta sebagai tunjangan hari tua.”

Mengenai motivasi informan untuk menjadi DPLK Muamalat adalah hanya karena tuntutan dan aturan perusahaan dimana saudara AR bekerja selain itu tidak ada motivasi lain diluar diri informan seperti dorongan atau contoh dari kerabat dan keluarga terdekat sebagaimana penuturan beliau.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena aturan perusahaan dan investasi pada DPLK Muamalat cukup menggiurkan karena keuntungannya besar. Sebelum saya menjadi nasabah belum ada keluarga atau kerabat yang menjadi nasabah DPLK Muamalat.”

⁵KA, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 20 April 2016.

Sebagai nasabah, informan cukup memiliki pengetahuan tentang keunggulan dan manfaat yang bisa didapat dari menjadi nasabah DPLK Muamalat, ini terbukti dari penjelasan dan jawaban yang tepat terhadap pertanyaan penulis.

“Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK Muamalat adalah keuntungannya besar dari segi bagi hasilnya, manfaatnya merasa lebih terjamin dihari tua karena dapat digunakan setelah pensiun. Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah terdapat tiga pilihan paket investasi yang mana jika dihitung hitung setara dengan deposito dan bagi hasilnya tinggi dibandingkan tabungan biasa”.

Mengenai landasan hukum DPLK Muamalat sendiri didalam sudut pandang Islam informan mengetahuinya dengan baik.

“Saya mengetahuinya, dalam Islam sendiri DPLK diperbolehkan karena termasuk tabungan hari tua, sesuai dengan syariah dan tolong menolong yang istilahnya tabaru. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena ada akadnya tersendiri”.

Namun untuk keberhasilan dari DPLK Muamalat ini, informan justru terlihat kurang optimis demikian pula saat menjawab pertanyaan tentang perkembangan dari DPLK Bank Muamalat.

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat mungkin sudah tercapai soalnya saya tidak mengetahui soal itu. Menurut saya sebagai nasabah DPLK Muamalat, perkembangan DPLK Muamalat adalah belum berkembang dengan baik karena kebanyakan orang belum mengetahui dan kurang berminat terhadap DPLK Muamalat, mereka lebih memilih produk tabungan atau deposito.”

Saat ditanya tentang latar belakang pengetahuannya tentang DPLK Muamalat, berapa lama menjadi nasabah DPLK dan jenis paket apa yang diambil beliau menjawab singkat:

“Saya mengetahui DPLK Muamalat dari kantor. Saya menjadi nasabah DPLK Muamalat selama 3 tahun. Jenis dana pensiun yang saya gunakan adalah paket investasi B.”

Saat ditanya apakah informan mempercayai pengelolaan dana yang dilakukan oleh Bank Muamalat terhadap dana DPLK Muamalat tersebut informan mengatakan:

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat dapat dipercaya. Dasar dari pendapat saya adalah karena pengelola DPLK nya adalah Bank Muamalat yaitu bank syariah pertama di Indonesia.”⁶

3. DS

Informan yang satu ini adalah informan yang telah menjadi nasabah DPLK Muamalat sekitar 3 tahun, beliau juga cukup mengetahui tentang seluk beluk dari DPLK Muamalat yang diikutinya tersebut, pengetahuannya tersebut menurutnya didapat dari teman-temannya baik lewat tatap muka maupun lewat media sosial.

“Menurut saya DPLK Muamalat ini adalah dana pensiun lembaga keuangan yang sangat bermanfaat atau sangat membantu bagi nasabah khususnya nasabah yang bekerja sebagai karyawan swasta seperti saya. Karena DPLK Muamalat ini mengharuskan nasabahnya untuk membayarkan iuran setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan diawal dan kemudian dana tersebut diinvestasikan sesuai dengan paket atau jenis investasi yang dipilih nasabah diawal sehingga return yang diterima pada masa pensiun nanti akan sangat membantu atau sangat bermanfaat bagi nasabahnya, khususnya nasabah yang bukan pegawai negeri seperti saya.”

Alasan informan memilih DPLK Muamalat sebagai tabungan pensiun adalah sebagaimana yang beliau kemukakan:

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena sangat bermanfaat untuk usia pensiun atau ketika saya tidak bekerja lagi, paket investasinya yang fleksibel atau dapat diubah. Terdapat asuransi jiwa tambahan, menguntungkan dari segi bagi hasil”.

Untuk keuntungan dan keunggulan dari DPLK Muamalat menurut informan banyak sekali, diantaranya bagi hasil yang tinggi, menambah

⁶AR, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 23 April 2016.

pendapatan tidak kena pajak, serta jenis investasi yang bias dipilih sesuai keinginan.

“Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK Muamalat adalah bagi hasil yang tinggi, saya menjadi lebih tenang dalam bekerja karena memiliki kepastian adanya jaminan hari tua bagi saya dan keluarga saya dan juga menambah pendapatan tidak kena pajak (PTKP). Keunggulan DPLK Muamalat dibanding tabungan biasa itu banyak sekali, seperti bagi hasilnya yang lebih besar dibandingkan tabungan biasa, jenis investasinya yang banyak yang mana bisa dipilih sesuai dengan keinginan”.

Meskipun belum ada keluarga yang menjadi nasabah DPLK Muamalat namun informan dengan yakin mengikuti program ini karena menurutnya telah mendapat penjelasan yang sangat baik dari *costumer service* di Bank Muamalat KCP Banjarbaru, selain itu keuntungan dan manfaat yang bisa didapatkan dari DPLK Muamalat membuat informan tergiur untuk mendaftarkan diri menjadi nasabah DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.

“Sebelum saya menjadi nasabah belum ada keluarga atau kerabat yang menjadi nasabah. Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah untuk membantu saya merencanakan masa tua sebagai penghasilan tambahan, iuran perbulannya ringan dan bisa ditambah kapan pun.”

Sedangkan mengenai ketentuan hukum Islam dalam pengelolaan dana DPLK Muamalat menurutnya hal tersebut sudah terpenuhi karena menggunakan akad yang sesuai dengan syariat Islam.

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada di Bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip syariah karena menggunakan akad wakalah bil ujah yang sesuai dengan prinsip syariah.”

Pendapat informan untuk pencapaian tujuan dan perkembangan DPLK Muamalat adalah kurang baik, karena menurutnya masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.

“Untuk pencapaian tujuan tersebut saya masih ragu-ragu. Karena saya tidak pernah mendengar tentang hal tersebut. Menurut saya perkembangan DPLK Muamalat ini tidak berkembang dengan baik karena promosinya yang kurang gencar sehingga sedikit sekali orang yang tau tentang DPLK Muamalat, bahkan orang yang tau tersebut hanya orang-orang tertentu saja.”

Kepercayaan informan terhadap DPLK Muamalat sangat baik hal ini dapat ditangkap dari pernyataan informan:

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat dapat dipercaya. Alasannya karena sifatnya yang transparan, setiap akhir tahun juga hasil pengelolaan dana pensiun juga selalu diberitahukan oleh pihak bank.”⁷

4. LQ

Informan adalah orang yang mengetahui betul tentang DPLK Muamalat, selain informasi yang didupatkannya dari kantor dimana ia bekerja, informan juga aktif mencari tahu sendiri tentang DPLK Muamalat.

“Menurut saya DPLK adalah dana pensiun terproteksi Muamalat yang mana dana tersebut diperuntukan untuk jangka panjang, tidak bisa ditarik sepenuhnya kecuali saat jatuh tempo yaitu antara 45-65 tahun. Saya mengetahui DPLK dari kantor, saya juga mencari tau sendiri seperti browsing di internet.”

Sebagai nasabah, informan mengetahui dengan baik manfaat dan keunggulan dari DPLK Muamalat.

“Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK adalah keuntungan saya merasa aman dengan tabungan saya, bagi hasil yang tinggi, biaya administrasi rendah, iuran terjangkau, dana bisa ditarik setiap 6 bulan sekali walaupun hanya 30%. Manfaatnya belum dirasakan karena belum mencapai usia pensiun.Keunggulan DPLK dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah DPLK untuk tabungan jangka panjang, dihari tua, bagi hasil yang tinggi, ada banyak pilihan paket.”

⁷DS, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 25 April 2016.

Jenis paket yang diambil informan adalah paket investasi B dengan lama menjadi nasabah sudah 4,5 tahun. Sedangkan motivasi utama informan mengikuti DPLK Muamalat adalah sebagai persiapan untuk masa depan, kepercayaan informan tersebut lahir dari kepercayaannya pada sistem syariah yang diterapkan oleh Bank Muamalat, sehingga meskipun tidak ada keluarga yang terlebih dahulu mengikuti DPLK Muamalat namun informan tetap yakin untuk mengikuti DPLK Muamalat.

“Saya menjadi nasabah DPLK Muamalat sudah 4,5 tahun. Sebelum saya menjadi nasabah belum ada kerabat atau saudara yang menjadi nasabah DPLK. Jenis dana pensiun yang saya gunakan adalah paket investasi B. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena ada dasar yang mendasari yaitu akad wakalah bil ujah. Dasar dari pendapat saya adalah karena saya masih merasa aman dan tidak ada masalah terhadap produk ini, kemudian juga ada Fatwa DSN yang mengatur tentang DPLK ini sendiri. Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah untuk tabungan jangka panjang karena tidak bisa ditarik semauanya jadi aman untuk saya gunakan dimasa pensiun.”

Meskipun mengetahui dengan baik ketentuan dan prinsip hukum Islam dalam DPLK Muamalat namun informan justru tidak mengetahui tujuan dari DPLK Muamalat, namun meskipun begitu informan mengaku percaya saja dengan pengelolaan dana Bank Muamalat.

“Saya mengetahui ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan DPLK Muamalat adalah akad wakalah bil ujah. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat dapat dipercaya.”

Saat ditanya mengenai keberhasilan dari tujuan DPLK Muamalat informan mengatakan:

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat saya belum mengetahuinya, karena saya tidak berhubungan langsung dengan nasabah lainnya.”

Berbeda dengan informan sebelumnya, informan ini mengatakan bahwa DPLK Muamalat belum berkembang dengan baik karena masih banyak nasabah Bank Muamalat yang belum mengetahui dan berminat dengan DPLK Muamalat.

“Menurut saya sebagai nasabah DPLK, perkembangan DPLK Muamalat adalah belum berkembang dengan baik, karena nasabah belum terlalu meminati produk DPLK ini.”⁸

5. MP

Informan ini adalah informan dengan usia yang muda dan masih berstatus sebagai mahasiswi disebuah PTN di Banjarbaru, informan kurang mengetahui dengan jelas mengenai DPLK Muamalat, baik latar belakang atau detail-detailnya, serta perkembangan dan tujuannya, *“Menurut saya DPLK Muamalat adalah suatu produk dana pensiun yang diberikan Bank Muamalat untuk kebutuhan di usia tua.”*

Motivasi dari informan untuk menjadi nasabah DPLK Muamalat adalah anjuran dari teman informan dan iming-iming keuntungan yang akan bisa didapatkan jika menjadi nasabah DPLK Muamalat.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena persyaratan pendaftaran awalnya yang mudah, setoran awalnya murah, iuran bulannya terjangkau bagi saya atau tidak memberatkan. Saya mengetahui DPLK Muamalat dari teman saya yang menggunakan produk ini sehingga saya tertarik untuk menjadi nasabah DPLK Muamalat itu sendiri.”

Keuntungan dan manfaat yang didapatkan dari DPLK Muamalat diketahui oleh informan dengan baik, di mana ia menjelaskan bahwa keuntungannya adalah bagi hasil yang tinggi, dana pensiun yang bisa ditarik setiap 6 bulan sekali walaupun hanya 30%, sehingga ketika informan memiliki kebutuhan mendesak bisa membantu walaupun sedikit.

⁸LQ, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 25 April 2016.

Untuk keunggulannya sendiri informan mengetahui dengan baik sebagaimana penuturannya berikut ini:

“Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah DPLK Muamalat adalah sejenis tabungan untuk jangka panjang yang mana hanya bisa diambil dalam waktu tertentu sehingga manfaatnya bisa dirasakan secara maksimal dihari tua, berbeda halnya dengan tabungan biasa yang ada di bank yang mana bisa diambil kapan pun sehingga manfaatnya tidak bisa dirasakan secara maksimal dihari tua”.

Informan sudah menjadi nasabah DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru sejak 1 tahun yang lalu. Jenis DPLK yang informan gunakan adalah paket A menurutnya supaya lebih mudah dan tidak menyusahkan.

Untuk ketentuan secara hukum Islam pun informan tidak mengetahuinya sama sekali, namun ia mengatakan bahwa ia percaya saja pada Bank Muamalat karena Bank Muamalat telah dikenal luas sebagai bank yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dalam setiap transaksi keuangannya, dengan nama baik dari Bank Muamalat itulah informan merasa yakin dan percaya dengan pengelolaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat terhadap dana DPLK Muamalat tersebut.

“Selama menjadi nasabah saya belum mengetahui tentang ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan DPLK. Menurut saya pengelolaan DPLK di Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena sepengetahuan saya Bank Muamalat adalah bank murni syariah dan merupakan bank syariah pertama di Indonesia”.

Sama dengan informan sebelumnya, informan inipun mengatakan bahwa ia kurang mengetahui perkembangan DPLK Bank Muamalat sedangkan untuk fungsi dan tujuannya ia juga tidak mengetahuinya.

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat saya belum mengetahuinya, karena saya tidak berhubungan langsung dengan nasabah

lainnya. Karena saya baru menjadi nasabah maka saya belum mengetahui tentang perkembangan DPLK Muamalat.”⁹

6. DW

Informan mengetahui dengan baik tentang DPLK Muamalat, informan mengetahuinya dari penjelasan yang diberikan oleh *costumer service* Bank Muamalat serta dari pencarian di internet.

“Setahu saya DPLK Muamalat itu adalah produk yang hampir mirip dengan asuransi, produk ini seperti sebuah preparation (persiapan) ketika seseorang sudah memasuki usia lanjut. Intinya seseorang menyimpan uangnya di Bank Muamalat yang mana uang tersebut bisa diambil ketika dia memasuki usia pensiun. Saya mengetahui DPLK Muamalat dari internet dan petugas costumer service Bank Muamalat”.

Informan baru 6 bulan menjadi nasabah DPLK Muamalat dengan mengambil paket investasi B, pilihan paket menurutnya karena paket tersebut adalah paket yang paling aman dan menurut pengakuannya bahwa keinginannya mengikuti DPLK Muamalat tanpa ada dorongan dari orang lain.

DPLK Muamalat adalah produk yang memiliki banyak keunggulan menurut informan sebagaimana penuturannya berikut ini:

“Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah pertama, DPLK Muamalat dari segi iuran atau uang setoran, iuran DPLK Muamalat sudah ditentukan diawal sehingga dapat memacu saya untuk terus menabung setiap bulannya dan juga saya akan mendapatkan hasil yang maksimal nantinya, selain itu juga iurannya pun murah dan bersifat flexibel. Berbeda halnya dengan tabungan biasa yang mana saya bisa sesuka hati untuk menabung atau pun tidak menabung setiap bulannya sehingga saya belum tentu bisa mendapatkan hasil yang maksimal nantinya. Kedua, dari segi bagi hasil DPLK Muamalat jauh lebih unggul karena bagi hasil atau nisbahnya lebih besar dibandingkan tabungan.”

⁹MP, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 3 Mei 2016.

Alasan utama menjadi nasabah DPLK Muamalat adalah untuk menjamin kehidupan di hari tua, motivasi utama dari diri sendiri dan belum ada keluarga yang menjadi nasabah DPLK Muamalat sebelumnya.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena untuk investasi saya di masa depan, supaya kehidupan saya lebih terjamin di masa tua ketika saya tidak masuk kedalam kualifikasi sebagai seorang pekerja lagi.”

Secara syariat Islam menurut informan sudah sesuai karena menerapkan prinsip *wakalah bil ujah*, serta di perbolehkan oleh MUI.

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena menggunakan akad yang sesuai dengan ketentuan dalam Islam yaitu akad wakalah bil ujah.”

Perkembangan DPLK Muamalat sangat baik karena hampir seluruh teman-teman informan mengetahui produk ini meskipun tidak semuanya mengikutinya, saat ini tujuan dari DPLK Muamalat masih belum dirasakan namun informan yakin bahwa suatu saat nanti program ini akan sangat membantu kehidupannya dimasa depan.

“Menurut saya sebagai nasabah DPLK, perkembangan DPLK Muamalat adalah sudah berkembang dengan baik, saya berpendapat seperti itu dikarenakan hampir semua dari teman atau saudara saya telah mengetahui tentang DPLK Muamalat. Dan jumlah nasabah yang semakin meningkat. Meskipun tujuannya belum saya dapatkan sekarang tapi suatu saat nanti saat saya pension saya akan menikmatinya.”¹⁰

7. AJY

Informan cukup mengetahui mengenai program DPLK, dimana informasi diperoleh dari kantor tempat bekerja, yaitu Bank Muamalat KCP Banjarbaru.

¹⁰DW, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 12 April 2016.

“Yang saya ketahui tentang DPLK Muamalat adalah dana pensiun lembaga keuangan, tabungan yang dikhususkan ketika seseorang memasuki usia pensiun atau tidak aktif lagi bekerja. Saya mengetahui tentang DPLK Muamalat dari kantor tempat saya bekerja.”

Informan telah menjadi nasabah DPLK Muamalat sejak 3 tahun yang lalu dan motivasi informan adalah tuntutan dari kantor dan kesadaran diri sendiri mengenai pentingnya tabungan untuk masa depan. Serta mendapatkan contoh teladan dari kakak beliau di Semarang.

“Sebelum saya menjadi nasabah sudah ada keluarga yang menjadi nasabah DPLK Muamalat, yaitu kakak saya yang tinggal di Semarang. Jenis dana pensiun yang saya gunakan adalah paket investasi B. Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah pertama karena memang keharusan dari kantor tempat saya bekerja, kedua adalah karena menurut saya pribadi DPLK Muamalat ini bagi hasilnya lebih besar dibandingkan tabungan pada umumnya.”

Informan mengetahui dengan baik prinsip Islam yang diterapkan dalam DPLK Muamalat dan percaya dengan sistem tersebut baik secara keyakinan agama maupun secara keyakinan seorang nasabah bahwa dana tersebut adalah di kelola dengan baik.

“Saya mengetahui tentang ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan DPLK Muamalat, yaitu akad wakalah bil ujah, wakalah adalah perwakilan dimana DPLK Muamalat mewakilkan nasabah untuk berinvestasi. Bil ujah adalah Bank Muamalat berhak mendapatkan pendapatan biaya dari pengelolaan dana yang dititipkan oleh nasabah. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam karena peruntukan atau tujuan investasi dari iuran nasabah itu sudah jelas. Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat dapat dipercaya.”

Banyak keuntungan dan manfaat yang didapatkan dari DPLK menurut informan adalah sebagai berikut:

“Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK Muamalat adalah keuntungan dari segi bagi hasil yang besar, sedangkan keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah bagi hasilnya lebih besar dibandingkan tabungan pada umumnya, jika untuk mempersiapkan masa pensiun maka DPLK Muamalat adalah pilihan yang tepat karena bisa diambil setelah masa pensiun. Sedangkan tabungan pada umumnya bisa diambil kapan saja.”

Tujuan dan perkembangan DPLK Muamalat menurut informan sudah berkembang dengan baik, dikarenakan nasabah yang mengikuti DPLK Muamalat tidak hanya pegawai swasta saja tetapi juga PNS yang sudah pasti mendapatkan dana pensiun dari pemerintah tetapi mereka juga tetap ikut DPLK Muamalat sebagai tambahan dana pensiun mereka nanti.

“Untuk manfaat belum saya rasakan karena DPLK Muamalat sendiri khusus untuk pensiun yang artinya nanti jika saya sudah tidak aktif bekerja (pensiun) maka manfaat tersebut baru bisa dirasakan.”¹¹

8. MA

Informan adalah orang yang mengetahui dengan baik produk, hal ini dapat disimpulkan dari jawaban yang dikemukakan oleh informan berikut ini:

“Menurut pengetahuan saya DPLK Muamalat adalah sebuah produk dari Bank Muamalat yang memiliki tujuan untuk menyiapkan dana pada saat peserta atau nasabahnya pensiun yaitu pada usia 45 s/d 65 tahun. Yang mana pembayaran iurannya dilakukan setiap bulan oleh peserta atau nasabah produk tersebut”.

Pengetahuan tersebut didapatkannya dari brosur yang dibuat oleh pihak Bank Muamalat dan dari penjelasan kakak ipar informan yang telah terlebih dahulu menjadi nasabah DPLK Muamalat.

“Saya menjadi nasabah DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru sejak 2 tahun yang lalu. Saya mengetahui DPLK Muamalat dari kakak ipar saya dan juga dari brosur DPLK Muamalat yang ada di Bank Muamalat. Sebelum saya menjadi nasabah sudah ada keluarga yang menjadi nasabah DPLK Muamalat yaitu kakak ipar saya.”

¹¹AJY, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 21 April 2016.

Alasan utama informan menjadi nasabah DPLK Muamalat adalah keyakinan bahwa produk Bank Muamalat sesuai dengan prinsip syariah.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena menurut pengetahuan saya DPLK Muamalat merupakan satu-satunya DPLK yang dikelola dengan sistem syariah. Saya mengetahui ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan DPLK Muamalat adalah akad wakalah bil ujah yaitu akad wakalah dengan imbalan upah atau ujah.”

Informan mengetahui dengan baik tentang sistem hukum Islam yang diterapkan dalam DPLK Muamalat dan yakin dengan kehalalan serta akuntabilitas dan transparansi pengelolaannya.

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat ini sudah sesuai dengan syariat Islam karena menggunakan akad yang berdasarkan prinsip syariah dan juga dana yang saya setorkan setiap bulannya itu di investasikan untuk usaha yang jelas ke halal-an nya karena setahu saya investasi DPLK Muamalat ini memiliki filter dalam usaha non halal seperti rokok, miras dan pornografi”.

Untuk pengelolaan dan keuntungan dari DPLK Muamalat menurut informan adalah sebagai berikut:

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat dapat dipercaya. Dasar dari pendapat saya adalah karena selama menjadi nasabah saya bisa mengakses dan memantau saldo dan hasil investasi DPLK saya secara online melalui website DPLK. Selain itu juga ada Fatwa DSN yang mengatur tentang DPLK syariah ini. Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK adalah keuntungan bagi hasil yang besar, iuran setiap bulannya rendah dan bersifat flexibel, bisa di ambil setiap 6 bulan sekali meskipun hanya 30%. Untuk manfaat saya belum merasakannya karena saya masih dalam usia yang produktif untuk saat ini.”

Sedangkan tujuan dan perkembangan DPLK menurut informan adalah sebagai berikut:

“Mengenai tujuan tersebut saya tidak tau apakah sudah tercapai atau belum, karena saya atau keluarga saya belum mengalami hal tersebut Menurut saya sebagai nasabah DPLK, perkembangan DPLK Muamalat

adalah sudah berkembang dengan baik. Karena saya sempat membaca beberapa artikel di internet yang mengatakan bahwa DPLK Muamalat berkembang secara signifikan dan diterima oleh masyarakat luas.”¹²

9. PH

Informan adalah seorang pegawai negeri sipil di lingkungan kepegawaian Kota Banjarbaru, keikutsertaannya menjadi nasabah DPLK Muamalat menunjukkan bahwa sosialisasi program ini berhasil dengan baik meskipun informan kurang mengetahui seluk beluk DPLK Muamalat, pengetahuannya hanya berdasarkan internet, motivasi utama menjadi nasabah DPLK Muamalat karena keuntungan ekonomi tanpa mengetahui ketentuan dan hukum nya secara syariah, selain itu tidak ada dorongan atau motivasi dari orang lain.

“Untuk DPLK nya sendiri saya kurang mengetahuinya, tapi untuk DPLK Muamalat setahu saya adalah produk dari Bank Muamalat yang menawarkan kemudahan perencanaan keuangan masa depan bagi nasabahnya. Saya mengetahui tentang DPLK Muamalat dari internet atau website DPLK Muamalat. Saya kurang begitu mengetahui ketentuan-ketentuan yang ditetapkan Islam dalam pengelolaan DPLK Muamalat. Mungkin sudah sesuai karena Bank Muamalat adalah bank syariah dan merupakan pelopor bank syariah di Indonesia.”

Informan sudah menjadi menjadi nasabah selama 3 tahun dengan paket investasi A dan beliau percaya dengan pengelolaan dana pensiun di Bank Muamalat karena reputasi Bank Muamalat oportunistis skeptis.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena promosinya yang bagus. Yang menjadi dasar dari pendapat saya adalah terkait dengan Bank Muamalat yang merupakan pelopor bank syariah (bank syariah pertama) dan saya pikir sudah ada undang-undang yang secara khusus mengatur pengelolaan DPLK di Bank Muamalat ini sendiri.”

Menurut informan DPLK Muamalat memiliki banyak sekali keuntungan dan manfaat sebagaimana yang dituturkan oleh beliau :

¹²MA, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 8 April 2016.

“Keuntungan yang saya dapatkan adalah dari segi income (pendapatan) atau bagi hasilnya besar, tambahan investasi, tambahan dana pensiun saya selain dana pensiun dari pemerintah. Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah DPLK Muamalat bisa menjadi aset pribadi atau saham pribadi, bagi hasilnya lebih besar dibandingkan tabungan pada umumnya.”

Manfaat besar yang menjadi tujuan yang ditawarkan DPLK membuat DPLK cepat berkembang dan diterima masyarakat luas.

“Menurut saya sebagai nasabah DPLK Muamalat, perkembangan DPLK Muamalat adalah cukup berkembang dengan baik. Manfaatnya yang saya dapatkan adalah untuk persiapan masa depan atau masa tua.”¹³

10. SM

Informan adalah seorang wanita muda dengan pengetahuan yang cukup baik terhadap DPLK Muamalat. Menurut penuturan informan, informasi tentang DPLK Muamalat ia dapatkan dari banyak sumber antara lain dari teman, media sosial dan brosur di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.

“Yang saya ketahui dari beberapa sumber seperti media online, website dan costumer service di Bank Muamalat KCP Banjarbaru. DPLK Muamalat adalah dana pensiun lembaga keuangan dari Bank Muamalat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dimasa tua atau dimasa pensiun nasabahnya. Namun menurut pendapat saya pribadi DPLK Muamalat ini adalah dana pensiun lembaga keuangan yang tidak sepenuhnya dapat memenuhi kebutuhan di masa tua karena saya atau nasabah lainnya masih bisa mengambil dana setiap 6 bulan sekali walaupun hanya 30%, dengan begitu maka dana yang terkumpul dari iuran yang kami (nasabah) bayarkan setiap bulan itu akan berkurang maka hal tersebut juga mempengaruhi banyaknya dana (reutrn) yang akan diterima oleh kami (nasabah) ketika telah memasuki usia pensiun, bisa jadi dana yang diterima nasabah padaa usia pensiun tersebut tidak maksimal.”

Informan telah 3 tahun menjadi nasabah dengan mengambil paket investasi B sebagai pilihan, menurutnya alasan utama menjadi nasabah DPLK Muamalat karena selain menguntungkan juga sesuai dengan prinsip syariah

¹³PH, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 15 April 2016.

sehingga lebih menenangkan. Saat ditanya apakah ada dorongan dari orang lain, informan mengatakan bahwa memang sudah ada keluarga yang mengikutinya namun ia mengikuti DPLK murni karena keinginan dan kesadarannya sendiri.

“Saya sudah menjadi nasabah DPLK Muamalat selama 3 tahun. Sebelum saya menjadi nasabah sudah ada keluarga atau kerabat yang menjadi nasabah. Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena DPLK Muamalat menggunakan sistem syariah.”

Menurut keyakinannya terhadap prinsip syariah dalam pengelolaan DPLK Muamalat karena selain menggunakan akad yang sesuai dengan prinsip syariah, juga terjaga transparansi dan akuntabilitasnya dengan kemudahan untuk memantau saldo melalui *online*.

“Menurut saya pengelolaan DPLK yang ada pada Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam. Dasar dari pendapat saya adalah karena menurut pengalaman saya selama menjadi nasabah saya belum pernah mengalami hal-hal yang merugikan selain itu juga DPLK Muamalat ini bersifat transparan sehingga saya bisa memantau pengelolaan dana saya.”

Saat ditanya mengenai keberhasilan dan perkembangan DPLK informan menjawab:

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat saya rasa belum tercapai. Karena saya pernah mendengar dari seorang nasabah, adanya keterlambatan dalam pencairan dana pensiun (return) ketika nasabah tersebut mengalami kecelakaan. Menurut saya DPLK Muamalat belum berkembang dengan baik, karena baru sedikit sekali orang yang mengetahui tentang DPLK Muamalat.”¹⁴

11. SZ

Informan adalah seorang karyawan swasta yang bekerja di daerah Loktabat, Kota Banjarbaru. Di usia yang masih muda sekitar 26 tahun ia telah

¹⁴SM, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 23 April 2016.

menjadi nasalah DPLK Muamalat selama 2,5 tahun, penjelasannya mengenai apa itu DPLK dapat kita ketahui dari penuturannya berikut ini:

“Yang saya ketahui DPLK Muamalat adalah dana pensiun syariah satu-satunya yang ada di Indonesia. DPLK Muamalat ini hampir sama dengan tabungan biasa namun bedanya DPLK Muamalat ini dananya baru bisa diambil sepenuhnya setelah mencapai usia pensiun. Selain itu juga DPLK Muamalat ini merupakan produk yang kompetitif dan juga menarik. Saya rasa juga dari segi bagi hasilnya DPLK ini cukup menguntungkan.”

Alasan memilih DPLK di Bank Muamalat sebagai tabungan masa depan adalah karena DPLK Bank Muamalat adalah satu-satunya tabungan pensiun dengan sistem yang sesuai syariah.

“Yang menyebabkan saya memilih DPLK Muamalat adalah karena DPLK Muamalat adalah DPLK satu-satunya yang berprinsip syariah. Dimana dalam pengelolaan DPLK di Bank Muamalat sudah sesuai dengan syariat Islam, karena tidak mengandung unsur riba didalam pengelolaannya.”

Saat penulis menanyakan apa saja yang kelebihan dari DPLK Muamalat selain kesesuaian dengan prinsip syariah, menurut informan ada banyak sekali keunggulan dan keuntungan produk ini.

“Keuntungan dan manfaat yang saya dapatkan dari DPLK Muamalat adalah keuntungan dari segi bagi hasil yang besar. Keunggulan DPLK Muamalat dibandingkan tabungan yang disimpan di bank adalah bagi hasilnya lebih besar dibandingkan tabungan pada umumnya.”

Tujuan dari DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru menurut informan belum tercapai dengan baik karena informan pernah membaca sebuah informasi yang menceritakan kasus dimana nasabah kesulitan untuk mencairkan dana pensiun mereka, sedangkan untuk perkembanganya menurut informan telah berkembang dengan baik.

“Tujuan dari DPLK yang ada pada Bank Muamalat KCP Banjarbaru saya rasa belum sepenuhnya tercapai. Karena saya pernah membaca dari sebuah media online yang mana ketika nasabah tersebut berhenti dari tempatnya bekerja, dana pensiun yang dibayarkan tidak sepenuhnya atau hanya sebagian saja. Sedangkan untuk perkembangan DPLK Muamalat menurut saya sudah berkembang dengan baik.”

Informan mengaku bahwa ia mengetahui tentang DPLK Muamalat dari penjelasan yang diberikan oleh *customer service* di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.

“Saya mengetahui DPLK dari costumer service di Bank Muamalat Banjarbaru. Namun sebelum saya menjadi nasabah, sudah ada kerabat saya yang menjadi nasabah.”

Untuk pengelolaan dana informan merasa yakin akan akuntabilitas dari Bank Muamalat berdasarkan pengalaman informan selama menjadi nasabah. *“Menurut saya pengelolaannya sudah terpercaya. Karena selama 2,5 tahun menjadi nasabah saya belum mengalami hal-hal yang merugikan.”*¹⁵

¹⁵SM, Nasabah DPLK Muamalat, Wawancara Pribadi, Banjarbaru, 29 April 2016.

C. Analisis Data

1. Persepsi nasabah terhadap produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru

Sebagaimana yang telah dikemukakan sebelumnya pada bab 2 kajian teori tentang persepsi bahwasanya persepsi adalah anggapan atau penilaian dan pengetahuan seseorang tentang sesuatu terlepas dari benar atau tidaknya sesuatu tersebut.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas dapat disimpulkan bahwa seluruh informan sepakat mempersepsikan bahwa DPLK Muamalat adalah produk atau program dari Bank Muamalat yang memiliki banyak keuntungan, keunggulan, transparansi pengelolaan dan kesesuaian dengan hukum syariah Islam. Ini artinya telah terjadi persepsi yang baik didalam diri nasabah meskipun terjadi perbedaan dalam tingkat pemahaman dan pengetahuan tentang DPLK Muamalat antara satu sama lain.

Misalnya persepsi informan terhadap tujuan dari jasa keuangan dan DPLK Muamalat yang berorientasi pada jaminan masa depan dan uang pensiun, informan sepakat menjawab bahwa DPLK Muamalat adalah sebuah produk atau program dari Bank Muamalat yang diluncurkan untuk merespon kebutuhan nasabah akan jaminan keuangan masa depan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah yang menjadi *merk* dari Bank Muamalat, hal ini sesuai dengan tujuan dan fungsi yang diinginkan oleh pembuat kebijakan di lingkungan Bank Muamalat bahwa DPLK Muamalat bertujuan untuk membantu nasabah

merencanakan dan menyiapkan keuangan dimasa depan khususnya dimasa pensiun.

Ketika memasuki usia lanjut atau tidak produktif, dalam perspektif Islam tidak hanya diperlukan dana pensiun saja yang mengacu pada urusan dunia, akan tetapi juga memerlukan bekal amal ibadah yang cukup. Seperti firman Allah Swt. dalam Q.S Yasin/36:68, yaitu:

وَمَنْ نُعَمِّرْهُ نُنَكِّسْهُ فِي الْخَلْقِ أَفَلَا يَعْقِلُونَ ﴿٦٨﴾

“Dan barangsiapa yang Kami panjangkan umurnya niscaya Kami kembalikan dia kepada kejadian(nya). Maka apakah mereka tidak memikirkan.”¹⁶

Ayat diatas dipahami oleh banyak ulama sebagai bukti kuasa Allah. Ayat tersebut seakan-akan menyatakan bahwa: Bukti kuasa kami melakukan pembuatan dan pengubahan bentuk itu dapat terlihat pada diri manusia. Kami ciptakan manusia dengan beraneka bentuk wajah serta beragam masa hidup, ada yang Kami perindah dan ada juga yang Kami perburuk wajahnya, ada yang kami pendekan dan ada juga yang Kami panjangkan umurnya, *dan barang siapa yang Kami panjangkan umurnya, kami mengembalikan dalam penciptaan.* Yakni, dahulu ketika bayi manusia lemah, tidak memiliki pengetahuan, lalu dari hari ke hari ia menjadi kuat dan banyak tahu, selanjutnya bila usianya menanjak hingga mencapai batas tertentu, dia dikembalikan Allah menjadi pikun, lemah, serta membutuhkan bantuan yang banyak. *Maka, apakah mereka tidak berpikir tentang kekuasaan Allah mengubah keadaannya itu dan tentang kelemahannya agar dia sadar bahwa kekuatannya tidak langgeng, dan bahwa dunia ini fana, dan bahwa*

¹⁶Departemen Agama Republik Indonesia, *op. cit.*, hlm. 1189.

dia harus memiliki sandaran yang kuat lagi langgeng dan abadi. Sandaran itu kecuali Allah Swt.¹⁷

Persepsi informan juga sudah sesuai dilihat dari kajian hukum DPLK Muamalat dari sudut pandang syariat Islam, dimana sebagian besar informan mengetahui konsep transaksi dalam terminologi fikih muamalah Islam seperti *wakalah bil ujah* dan *tabarru*, dan persepsi mereka bahwa transaksi dan produk keuangan yang di tawarkan oleh Bank Muamalat sudah mendapat persetujuan dan kebolehan dan Majelis Fatwa DSN MUI dimana persepsi-persepsi tersebut memang benar adanya bahwa DPLK Muamalat telah mendapat validasi dari Majelis Fatwa DSN–MUI pusat dan bahwa seluruh sistem pengelolaan dana DPLK Muamalat telah sesuai dengan ajaran syariah Islam.

Dana pensiun syariah di Indonesia, MUI telah menetapkan akad *wakalah bil ujah*, yaitu perikatan antara dua belah pihak pemberi kuasa (*muwakil*) yang memberikan kuasanya kepada (wakil), di mana (wakil) mewakilkan untuk mengerjakan sesuatu dengan memberikan *ujrah* (upah) kepada wakil yang mengerjakan tugasnya dan kewajiban bagi wakil untuk menjalankan tugas dari *muwakil* dengan sebaik-baiknya dan tidak boleh membatalkan secara sepihak.

Akad *wakalah bil ujah* dalam konteks DPLK Muamalat adalah akad dimana nasabah mewakilkan kepada DPLK Muamalat untuk mengelola dananya dalam bentuk investasi yang dipilih oleh nasabah, dengan tujuan bahwa manfaat akan diterima oleh nasabah pada saat nasabah memasuki usia pensiun atau hal

¹⁷M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah*, Volume II (Ciputat: Lantera Hati, 2009), hlm. 184.

lainnya sesuai dengan kesepakatan diawal dengan memberikan imbalan atau upah kepada DPLK Muamalat selaku pengelola dana.

Program pensiun yang di sediakan oleh Bank Muamalat juga sesuai dengan anjuran dan ajaran agama Islam yang mengisyaratkan pengelolaan kehidupan dan ekonomi dimasa depan agar tidak menjadi hamba Allah yang lemah dan tidak meninggalkan keturunan yang lemah serta menyiapkan hari esok agar lebih baik.

Firman Allah SWT Q.S An-Nisa/4:9:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةَ ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا

“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar”¹⁸

Kemudian persepsi informan tentang transparansi dan akuntabilitas DPLK Muamalat, dimana pada kenyataannya DPLK Muamalat memang adalah salah satu produk keuangan yang telah mendapatkan jaminan baik dari otoritas jasa keuangan maupun dari undang-undang dan peraturan pemerintah.

Meskipun terdapat perbedaan tingkat pengetahuan antara nasabah, namun dari sini dapat kita lihat keberhasilan dari pihak Bank Muamalat dapat menyampaikan informasi tentang produk yang mereka tawarkan kepada pihak nasabah selaku konsumen, itu artinya pula telah terjadi penerimaan informasi yang benar dari pihak Bank Muamalat sebagai pencetus dan mengelola dana DPLK Muamalat dengan pihak nasabah sebagai *user* atau pengguna dari program

¹⁸Departemen Agama Republik Indonesia, *op. cit.*, hlm. 204.

DPLK, keberhasilan dari pihak pengelola dalam hal ini Bank Muamalat untuk memberikan informasi yang jelas dan terang kepada nasabahnya tentang detail dari produk DPLK Muamalat tentu adalah sebuah hal yang patut di apresiasi dan diberikan penghargaan yang setinggi-tingginya sehingga nasabah bisa mendapatkan produk yang menguntungkan dengan tanpa keraguan akan transparansi dari pengelolaan dana produk tersebut.

Keberhasilan tersebut jika dilihat dari uraian yang dikemukakan informan berasal dari proses sosialisasi yang baik dari Bank muamat, baik sosialisasi dari mulut kemulut melalui perantara *customer service*, maupun sosialisasi dari perangkat media baik cetak maupun elektronik *online* seperti brosur dan *website*.

Namun untuk keberhasilan tujuan produk DPLK Bank Muamalat terdapat tiga persepsi yang berbeda yang dimiliki oleh para nasabah yang menjadi informan penelitian ini.

Persepsi pertama yang mengatakan bahwa mereka tidak tahu dengan keberhasilan tujuan DPLK Muamalat, yang termasuk dalam informan ini ada 4 orang yaitu, AR, LQ, MP dan MA. Mereka berpersepsi demikian karena menurut mereka tidak pernah mendengar adanya pencairan yang dilakukan oleh nasabah lain dan belum pernah mencairkan sendiri dana DPLK Muamalat milik mereka.

Persepsi yang kedua adalah yang mengatakan bahwa mereka tidak yakin dengan keberhasilan tujuan DPLK Bank Muamalat, persepsi mereka lahir berdasarkan informasi yang mereka dapat dimana ada kasus-kasus ketika nasabah kesulitan mencairkan dana yang menjadi hak mereka atau nasabah yang hanya

mendapatkan sebagian dari dana yang seharusnya mereka dapatkan. Mereka yang termasuk kelompok ini adalah DS, SM, dan SZ.

Kelompok ketiga adalah mereka yang berpersepsi bahwa produk DPLK telah berhasil mencapai tujuannya mereka yang termasuk kelompok ini adalah KA, DW, AJY dan PH. Mereka mengatakan bahwa mereka mendapatkan informasi kasus saat kerabat atau orang yang mereka kenal atau bahkan diri mereka sendiri menikmati hasil dari DPLK Muamalat saat mereka membutuhkannya atau meskipun mereka tidak mengetahui tentang pencairan dana yang telah dilakukan nasabah lainnya dan mereka belum menikmati hasil DPLK Muamalat namun mereka yakin bahwa suatu saat nanti DPLK Muamalat akan memberi mereka keuntungan saat mereka membutuhkannya.

Dapat disimpulkan persepsi informan dalam hal keberhasilan tujuan produk DPLK Bank Muamalat dibedakan menjadi persepsi baik dan tidak baik sesuai dengan yang telah dikemukakan dalam bab 2 kajian teori tentang macam-macam persepsi, bahwa dalam penelitian ini persepsi dibedakan menjadi dua macam yaitu persepsi baik dan tidak baik dengan penentuan beberapa kriteria tertentu.

Adapun untuk perkembangan DPLK Muamalat terdapat dua persepsi, pertama yang mengatakan bahwa DPLK Muamalat telah berkembang dengan baik mereka yang mengatakan ini adalah KA, DW, AJY, MA, PH dan SZ. Mereka mengatakan hal demikian karena mereka melihat bahwa perkembangan DPLK Muamalat telah diikuti oleh banyak nasabah dan diketahui oleh banyak orang.

Kedua mereka yang mengatakan bahwa DPLK Bank Muamalat belum berkembang dengan baik, persepsi mereka didasarkan pada ketidaktahuan kerabat dan teman-teman mereka tentang DPLK Muamalat serta dari ketidaktahuan mereka akan nasabah lain yang mengikuti DPLK. Mereka yang termasuk kelompok ini adalah AR, DS, LQ, MP dan SM, khusus untuk SM bahkan mengaku merasa belum maksimal dalam konsepnya, karena dana DPLK masih bisa diambil walau belum waktunya pensiun sehingga akan mengurangi *benefit* yang didapatkan nasabah dimasa pensiunnya.

Sama halnya dengan persepsi sebelumnya tentang keberhasilan tujuan produk DPLK Bank Muamalat, persepsi informan mengenai perkembangan DPLK Muamalat juga dapat dibedakan menjadi persepsi baik dan tidak baik sesuai dengan yang telah dikemukakan dalam bab 2 kajian teori tentang macam-macam persepsi.

2. Faktor-faktor yang Mendasari Persepsi nasabah terhadap produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Banjarbaru

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci utama memahami persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan sebuah penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi.¹⁹

¹⁹Miftah Thoha, *op. cit.*, hlm. 142.

Ada dua faktor utama yang menjadi dasar munculnya persepsi yaitu faktor internal dan faktor eksternal, dalam hal ini faktor internal adalah apa yang dikemukakan oleh Jalaludin Rahmat yaitu:²⁰

- a. Faktor Fungsional, adalah faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal yang termasuk apa yang kita sebut sebagai faktor personal. Faktor personal yang menentukan persepsi adalah objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi. Yang termasuk dalam faktor ini adalah kebutuhan informan akan DPLK Muamalat sebagai jaminan hari tua, tingginya minat atau ketertarikan informan terhadap DPLK Muamalat juga termasuk ke dalam faktor ini.
- b. Faktor Struktural, adalah faktor yang berasal semata-mata dari sifat. Stimulus fisik efek-efek saraf yang ditimbulkan pada sistem saraf individu. Dalam faktor ini, informan menganggap dan merasakan bahwa pengelolaan DPLK Muamalat adalah bersifat transparan.
- c. Faktor-faktor Situasional, faktor ini banyak berkaitan dengan bahasa nonverbal. Petunjuk proksemik, petunjuk kinesik, petunjuk wajah, petunjuk paralinguistik adalah beberapa dari faktor situasional yang mempengaruhi persepsi. Dalam faktor ini, informan menganggap bahwa suatu saat nanti mereka akan menjadi tua dan tidak produktif lagi sehingga tidak akan mendapat penghasilan seperti ketika mereka dalam usia produktif lagi sehingga mereka membutuhkan penghasilan lain atau uang pensiun di masa tua mereka.

²⁰Jalaluddin Rakhmat, *op. cit.*, hlm. 52-58.

- d. Faktor Personal, faktor personal ini terdiri atas pengalaman, motivasi dan kepribadian. Dalam faktor ini, informan menganggap bahwa Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat merupakan suatu produk yang sangat bermanfaat dan menguntungkan bagi mereka di masa tua atau di masa pensiun. Selain itu, yang termasuk dalam faktor ini adalah pengalaman informan sebagai nasabah DPLK Muamalat yang merasakan pengelolaan DPLK Muamalat adalah bersifat transparan, terpercaya dan menguntungkan.

Faktor kedua yang mendasari persepsi nasabah terhadap DPLK Muamalat adalah faktor eksternal dimana dalam hal ini faktor faktor tersebut adalah:

1. Nama baik dan reputasi Bank Muamalat sebagai bank dengan sistem syariah pertama dan terdepan di Indonesia.
2. Transparansi dan akuntabilitas yang ditunjukkan oleh Bank Muamalat dengan mudahnya akses terhadap rekening dan saldo yang saat ini dimiliki oleh nasabah.
3. Keunggulan yang dilihat langsung oleh nasabah jika dibandingkan dengan produk keuangan lainnya baik di bank syariah lain maupun di bank konvensional.
4. Perkembangan DPLK Muamalat yang semakin membaik dan mendapatkan sambutan serta pengakuan dari masyarakat luas khususnya nasabah Bank Muamalat.
5. Keuntungan yang bonafit dan halal yang dijanjikan.

6. Penjelasan yang baik yang didapat dari petugas *customer service* dan nasabah lain yang telah menggunakan produk DPLK Muamalat di Bank Muamalat KCP Banjarbaru.
7. Adanya ketentuan hukum pasti yang mengatur dan menjamin transaksi keuangan DPLK baik ketentuan hukum negara dalam Undang-Undang maupun ketentuan hukum Islam/syariah yang telah diatur dalam Fatwa DSN-MUI No.88/DSN-MUI/XI/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Program Pensiun Berdasarkan Prinsip Syariah.