

BAB IV

ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Profil Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya

Bank Muamalat Cabang Surabaya Mas Mansyur terletak di Jalan KH. Mas Mansyur No.171 Surabaya. Kantor Cabang ini merupakan Kantor Cabang yang melayani nasabah *corporate* (Korporasi) atau transaksi di atas Rp 25 Miliar. Cabang Bank Muamalat di Surabaya selain di jalan KH. Mas Mansyur juga terdapat di Jalan Raya Darmo No.81 dan Jalan Mayjend Sungkono. Kedua cabang ini melayani nasabah SME (*Small Medium Enterprise*) atau transaksi skala kecil menengah.¹

2. Sejarah berdirinya Bank Muamalat²

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan atas ide awal yang tercetus pada lokakarya Majelis Ulama Indonesia (MUI) dengan tema : Masalah Bunga Bank dan Perbankan. Saat itu MUI memutuskan agar memprakarsai berdirinya bank tanpa bunga. Sehingga dibentuklah kelompok kerja yang diketuai oleh HS. Prodjokusumo yang saat itu menjabat sebagai sekjen MUI.

Kelompok kerja ini melakukan lobi melalui bapak Prof.Dr.B.J. Habibie. Salah satu nama bank yang diusulkan oleh kelompok kerja

¹ Dokumen Bank Muamalat KC. Mas Mansyur Surabaya.

²[www.bank muamalat co.id, "Sejarah Bank Mamat Indonesia", https://www.bankmuamalat.co.id/sejarah-bank-muamalat-Indonesia.html](https://www.bankmuamalat.co.id/sejarah-bank-muamalat-Indonesia.html) dikutip pada tanggal 03 Juli 2019.

tersebut adalah “Bank Syariah Islam” namun dengan pertimbangan perdebatan pemakaian kata syariah Islam pada piagam Jakarta di masa lalu sehingga nama tersebut tidak dipilih. Nama yang kemudian diusulkan adalah “Bank Muamalat Islam Indonesia”. Presiden Soeharto (Alm) akhirnya menyetujui dengan menghilangkan kata “Islam” dan dipakailah nama “Bank Muamalat Indonesia”.

Secara resmi, pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 Nopember 1991 berdiri dan mengawali kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham Perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp. 84 miliar. Selanjutnya, ada tambahan komitmen masyarakat Jawa Barat melalui penanaman modal senilai Rp. 106 miliar pada momen acara silaturahmi peringatan pendiriannya di Istana Bogor.

Hanya berselang 2 tahun setelah pendiriannya, pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Ini makin memperkuat posisinya sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus dikembangkan. Di akhir tahun 1990-an, Indonesia mengalami krisis moneter dan Bank Muamalat merasakan imbas dampak krisis tersebut yang ditunjukkan dengan rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60% di tahun 1998. Perseroan mengalami kerugian

sebesar Rp 105 miliar. Inilah masa-masa penuh hikmah pada Sejarah Bank Muamalat dan dalam sejarah bank syariah di Indonesia.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, BMI mencari pemodal potensial dan mendapat tanggapan positif dari Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 21 Juni 1999, IDB resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Sehingga kurun waktu tahun 1999-2002 merupakan masa-masa penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Di rentang waktu itu, Bank Muamalat ditunjang oleh manajemen yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni berhasil membalikkan kondisi kerugian menjadi laba.

Bank Muamalat Indonesia berhasil bangkit dari keterpurukan. Berawal dengan pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan lima pertimbangan penekanan yakni :³

- a. Tidak setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
- b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru.

³ Ibid.

- d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan sertamenumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya.

3. Visi dan misi⁴

a. Visi

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

b. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

4. Tujuan

- a. Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:⁵

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
- 2) Meningkatkan kesempatan kerja
- 3) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak

⁴ [www.bankmuamalat.co.id, “visi dan misi”, https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi](https://www.bankmuamalat.co.id/visi-misi) dikutip pada tanggal 03 juli 2019.

⁵ Ibid.

- b. Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.
- c. Mengembangkan lembaga Bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menegakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan kedaerah-daerah terpencil.
- d. Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis, dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

5. Produk-Produk Bank Muamalat⁶

a. Tabungan

1) Tabungan iB Hijrah Valas (*Dollar*)

Tabungan iB Hijrah Valas (*Dollar*) merupakan tabungan syari'ah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan ini berakadkan wadi'ah yad dhamanah.

2) TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan syari'ah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi nasabah dan semua kalangan

⁶[www.bank muamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id), "produk layanan customer" <https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumer> dikutip pada tanggal 03 Juli 2019.

masyarakat serta bebas biaya administrasi. Tabunganku disini berakadkan *wadi'ah yad dhamanah*.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan Rencana dan impian di masa depan yang ingin kita wujudkan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan biaya pendidikan, dana persiapan pensiun/hari tua, biaya perjalanan wisata/ibadah, biaya pernikahan, biaya uang muka rumah/kendaraan, serta rencana atau impian lainnya. Tabungan untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan cara yang sesuai prinsip syari'ah. Tabungan ini berakadkan *mudharabah mutlaqah*.

4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan haji yang menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah haji anda yang dikelola secara profesional dan murni Syariah yang bisa membuat ibadah haji anda semakin bersemaat dan khusyuk. Tabungan ib hijrah haji ini juga memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik. Tabungan ini berakadkan *wadi'ah yad dhamanah*.

5) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan.

Tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E debit Gold* yang dapat digunakan diseluruh jaringan visa. Tabungan ini juga dilengkapi dengan nisbah bagi hasil dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya, bebas biaya SKN, dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa bebas biaya airport launge untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

6) Tabungan iB Simpel

Tabungan iB Simpel merupakan tabungan simpanan belajar yang mana tabungan ini untuk siswa dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan ini berakad *Mudharabah Mutlaqah* yang merupakan sistem bagi hasil bagi siswa dan untuk bank.

7) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah merupakan tabungan nasabah yang akan mendapatkan untung maksimal yang berupa bagi hasil setaip bulannya, dan nasabah memiliki kesempatan untuk memenangkan hadiah yang berupa tupperware, smartphone dan lain-lain. Akan tetapi untuk mendapatkan hadiah ini syaratnya nasabah harus menabung minimal Rp.60 juta minimal 6 bulan. Semakin lama dan semakin besar uang yang ditabung maka semakin besar juga hadiah yang bisa didapatkan.

8) Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah

Tabungan iB Rencana Berhadiah merupakan layanan perencanaan keuangan yang dikelola sesuai dengan prinsip Syariah. Tabungan

ini memiliki setoran rekening yang ringan, mulai dari 100 Ribu Perbulannya dengan jangka waktu beragam mulai dari 3 bulan sampai 20 tahun sesuai dengan kebutuhanmu. Tabunagn iB Hijrah Rencana ini memperoleh banyak keuntungan dan bagi hasil yang kompetitif, bebas biaya bulanan, gratis biaya aotodebit dan juga berkesempatan untuk memperoleh hadiah. Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*.

9) Tabungan iB Hijrah Wadi'ah

Tabungan ini merupakan tabungan yang berakadkan wadiah dan merupakan tabungan regular yang banyak digunakan oleh nasabah serta merupakan tabungan yang berupa titipan.

10) Tabungan iB Hijarah Mudharabah

Tabungan ini merupakan tabungan yang berakadkan mudharabah dan merupakan tabungan unggulan juga yang sangat digemari oleh para nasabah. Tabungan yang satu ini juga dalam pembukaanya sangat ringan serta merupakan tabungan bagi hasil antara Bank dan nasabah.

b. Pembiayaan⁷

1. KPR Muamalat iB

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah (*ready stock/bekas*), apartemen, ruko, rukan, kios, maupun pengalihan *take-over* KPR

⁷www.bankmuamalat.co.id, “produk layanan customer”
<https://www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-consumerdiakses> pada tanggal 3 Juli 2019.

dari Bank lain. Dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Mas Mansyur Surabaya KPR dibagi menjadi dua yaitu:

a) KPR iB Pembelian

KPR iB pembelian merupakan akad pembiayaan KPR yang dilakukan dengan prinsip jual beli, dimana besarnya harga beli barang (harga perolehan) dan besarnya margin (keuntungan) disampaikan secara transparan kepada nasabah. Dalam perjanjian murabahah, nasabah ditunjukkan sebagai agen Bank untuk melakukan pembelian aset. Dalam akad ini Bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Angsuran KPR nasabah bersifat tetap (*fixed*) selama jangka waktu pembiayaan.

b) KPR iB Kongsi

KPR iB kongsi merupakan porsi kepemilikan antara Bank dan nasabah yang digunakan dalam bisnis. KPR iB kongsi ini berakad *Musyarakah Mutanaqisah* yang merupakan *Musyarakah* atau *Syirkah* yang kepemilikan asset (barang) atau modal salah satu pihak (*syarik*) berkurang disebabkan pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya. Aplikasinya yaitu nasabah dan Bank membeli rumah secara bekerjasama/bermitra dengan menggunakan akad *Musyarakah* kemudian nasabah sepakat untuk menyewa manfaat atas properti tersebut dengan menggunakan akad *Ijarah* dengan menyewa manfaat properti tersebut, selanjutnya nasabah membayar

kewajiban sewa atas properti tersebut ssetiap bulan. Dari pembayaran sewa tersebut akan dibagi hasilkan antara nasabah dan Bank bagi hasil yang diterima oleh nasabah digunakan oleh nasabah untuk mengambil alih porsi kepemilikan Bank secara bertahap setiap bulannya.

2. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk merenovasi rumah, kepemilikan sepeda motor dan biaya pernikahan. Akad yang digunakan *Murabahah* dan *Ijarah*.

c. Kartu Shar-E Debit

1) Kartu Shar-E Debit Ihram

Kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi didalam dan didalam negeri dengan program khusus untuk transaksi di arab saudi.

2) Kartu Shar-E Debit Reguler DPN

Kartu debit yang dapat digunakan untuk betransaksi di ATM Bank Muamalat. ATM prima dan ATM bersama serta ditoko atau didalam negeri. Kartu ini bebas biaya kartu untuk tabungan wadiah.

3) Kartu Shar-E Debit Klasik

Kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan diluar negeri.

4) Kartu Shar-E Gold

Kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

d. Deposito

1) Deposito iB Hijrah

Deposito ini merupakan deposito Syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

e. Giro

1) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro ini berbasis akad *Wadiah Yaddhamanah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Alwadiyah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Manajement*.

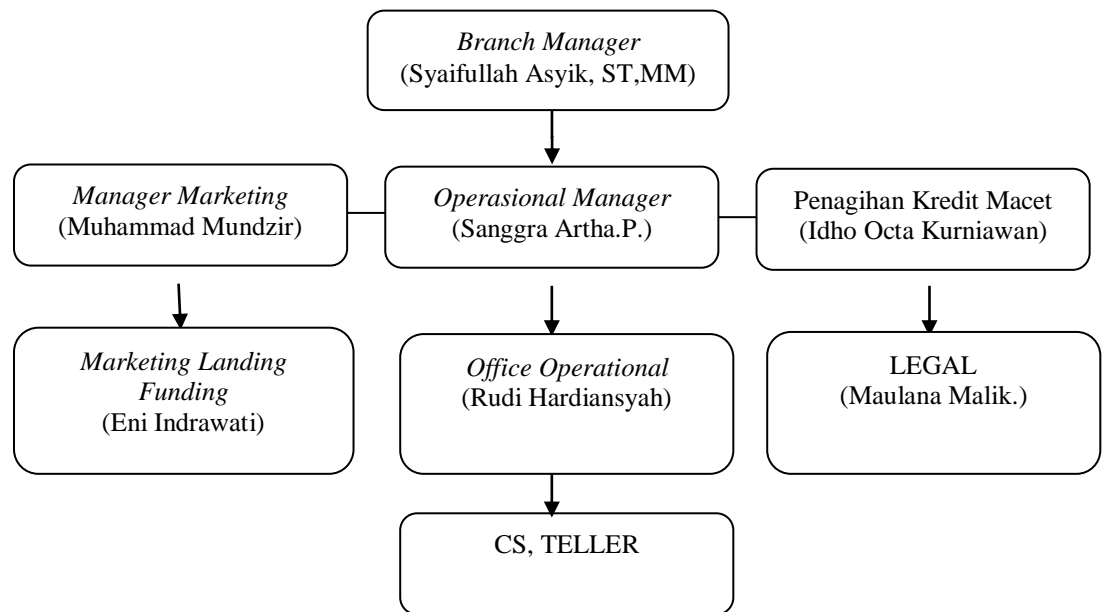
2) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro ini berbasis akad *Mudharabah Mutlaqah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

6. Struktur organisasi, personalia dan Deskripsi Tugas

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi tertinggi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Mas. Mansyur Surabaya dipegang oleh pimpinan cabang (*Branch Manager*) dan membawahi bagian *operasional manager* untuk mengkoordinasi bagian bawahannya agar aktivitas kerjasama dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang di harapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KC Mas. Mansyur Surabaya.⁸



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya

2. Deskripsi Tugas

a. Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring, dan evaluasi fungsi dan

⁸ Dokumen Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.

pencapaian sales, *Covering Area*⁹ dan pengelolaan Customer untuk memenuhi target penjualan yang telah ditetapkan perusahaan. Beberapa Wewenang atau tugas yang dilakukan oleh Branch Manager diantaranya adalah:

- 1) Bertindak sebagai pemimpin cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional cabang.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan ini bisa menggunakan dana yang spesifik dan efisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa berjalan dengan baik.
- 3) Monitor kegiatan operasional perusahaan, bisa dilakukan dengan menyusun rencana bisnis bank atau RBB. Setelah itu menjalankan sesuai dengan staf yang ada di kantor cabang. Dan manager bank harus memonitor rencana tersebut.
- 4) Observasi atas kinerja karyawan. *Branch Manager* bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja karyawan. Agar mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang telah ditugaskan oleh manager.
- 5) Memberikan solusi terhadap semua masalah, bukan hanya memerintah bawahannya saja.

⁹ www. Ninegames online.wordpress.com, “cara mengelola bisnis retail”, <https://ninegamesonline.wordpress.com/2012/11/28/cara-mengelola-bisnis-retail/> dikutip pada tanggal 10 Juli 2019.

b. Manager Marketing

Tugas seorang *Marketing Manager* adalah untuk memimpin dan bertanggung jawab seluruh proses kegiatan marketing agar target perusahaan tercapai. Adapun job description sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasi dan meningkatkan penjualan melalui chanel online atau offline.
- 2) Mengkoordinasikan semua media, organizer acara dan rekan bisnis untuk keperluan promosi dan meningkatkan penjualan.
- 3) Menjaga efektifitas dari inventory level dengan penjualan.
- 4) Mengevaluasi pencapaian target sales.
- 5) Melakukan strategi pemasaran yang efektif serta berorientasi pada pencapaian dan peningkatan target sales.
- 6) Memberikan pengarahan serta problem solving terhadap masalah yang berkaitan dengan pencapaian sales.
- 7) Membangun serta menjaga hubungan dengan mitra bisnis, klien dan vender.
- 8) Melakukan pembinaan dan penilaian terhadap perilaku dan prestasi bawahan dan membangun produk/ jasa dari perusahaan.

c. Operational Manager

Sesuai dengan nama jabatannya, pada jabatan *Operational Manager* memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan. Secara lebih detail tugas *Operational Manager* adalah sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab kepada *Branch Manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.
- 2) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, *operational manager* harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti yang tergambar pada bagan. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- 3) Melakukan pembangunan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanan ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan *operational manager* dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja staff secara rutin.

d. Penagihan Kredit Macet

Peran *Debt Collector* dalam penagihan kredit macet memang dianggap dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. Oleh karena itu, tidak sedikit perbankan dan perusahaan pemegang kartu kredit yang menggunakan jasa mereka.

Namun, mindset atau pandangan masyarakat mengenai *Debt Collector* sudah terlanjur negatif. Masyarakat tentu melihat seorang *Debt Collector* kerjanya hanya menguber-uber nasabah

atau konsumen yang berhutang atau menunggak taguhan kartu kreditnya. Pandangan seperti itu memang tidak sepenuhnya salah. Hal itu dikarenakan banyak kejadian atau kasus yang mungkin juga dialami oleh anda sendiri saat berurusan dengan *Dept Collector*.

e. Coord Of Funding

Coord of Funding merupakan *Marketing Funding* yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja *Relationship Manager* atau *Marketing Funding*. Tugas dan wewenang *Coord of Financing* adalah:

- 1) Bertanggung jawab pada *Branch Manager* tentang kinerja *marketing funding* dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- 2) Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara *Relationship Manager Funding* dengan *Branch Manager*.

f. Coord Of Financing

Coord of Financing merupakan marketing pembiayaan yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja *Account Manager* atau *Marketing Landing*. Tugas dan wewenang *Coord of Financing* adalah:

- 1) Bertanggung jawab pada *Branch Manager* tentang kinerja marketing pembiayaan dalam mencapai target yang telah di tentukan.
- 2) Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara *Account Manager* dengan *Branch Manager*.

g. Office Operational

Adapun tugas dari *Back Office* pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian *Front Office* (*Office Departemen, Marketing*, termasuk *Tellel* dan juga *Customer Services*). Selain itu secara umum tugas *Back Office* adalah melanjutkan atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *Front Office*.

h. Legal

Legal Officer memiliki tugas serta fungsi cukup penting dalam sebuah perusahaan, khususnya untuk berbagai bentuk badan usaha, karena operasional perusahaan sangat tergantung pada perizinan dan otoritas legal lainnya. Dokumen-dokumen perizinan, kontrak, dan surat-surat yang harus dikelola merupakan penggerak didalam *back office* operasional perusahaan. Tanpa adanya dokumen izin industri, dapat dipastikan roda mesin pabrik sebuah perusahaan tidak akan berputar sebagaimana mestinya. Tanpa arahan dan nasihat hukum dari legal officer, direksi perusahaan akan berjalan meraba tanpa penerangan. Segala hal yang berhubungan dengan jalannya perusahaan hampir selalu berurusan dengan hukum, baik dalam urusan internal maupun eksternal.

i. Head Customer Service dan Costumer Service

Pada dasarnya tugas *Head Customer Service* dan *Customer Service* adalah sama, hanya saja *Head Customer Service* bertindak sebagai koordinator untuk memudahkan koordinasi dengan jajaran di atasnya.

j. Head Teller dan Teller

Fungsi setiap Teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah bank. Fungsi Teller menjadi sangat krusial karena setiap hari merekalah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini tentunya harus di tunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua Teller Bank.

B. Implementasi Program Pangan Untuk Dhuafa (PAUD) pada Bank Muamalat KC. Mas Mansyur Surabaya

Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya dalam menjalankan operasionalnya juga melihat kondisi masyarakat sekitar, yaitu dengan melaksanakan program CSR untuk membantu meningkatkan kualitas pendidikan, ekonomi dan sosial masyarakat. Kesadaran Bank Muamalat dalam Implementasi Program CSR diwujudkan kedalam empat pilar yaitu pendidikan, ekonomi, kemanusiaan dll. Implementasi program dilakukan secara mandiri maupun bersinergi dengan Lembaga Amil Zakat (LAZ) afiliasi Bank Muamalat, Baitul Maal Muamalat (BMM), dan mitra pemberdayaan lokal serta LAZ lainnya. Diantara sebagian program CSR Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya adalah sebagai berikut:¹⁰

1. Pada program pendidikan

Bank Muamalat melakukan pemberian bantuan untuk siswa/siswi berprestasi yang berasal dari keluarga prasejahtera, serta bantuan berupa sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas kegiatan belajar.

¹⁰ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 19 Juli 2019.

Tantangan-tantangan tersebut antara lain kesempatan memperoleh akses masih terbatas. Maka bersama program ini Bank ingin mewujudkan sumber daya insani yang berkualitas dan berdampak positif terhadap pertumbuhan perekonomian Syariah Indonesia.

2. Bank Muamalat juga menjalankan program STF (*Social Trust Fund*)

yaitu program untuk akses permodalan dan pengembangan usaha mitra. Unit program ini sejalan dengan semangat Bank Muamalat untuk meningkatkan perekonomian syariah di Indonesia. melalui program ini Bank Muamalat berharap swadaya lokal dapat terbentuk melalui integrasi potensi dan Sumber Daya Manusia. Program ini hasil kerja sama dengan dopet dhuafa untuk membangun infrastruktur lembaga swadaya masyarakat lokal yang berkesinambungan melalui integrasi potensi sumber daya yang berbasis komunitas. Program STF ini fokus pada pemberdayaan ekonomi mustahik di wilayah bencana.

3. Program bantuan bencana

Bantuan ini merupakan bagian dari bentuk tanggung jawab sosial perusahaan atau CSR yang diharapkan dapat berguna serta meringankan beban para korban. Bank menyalurkan berupa kebutuhan primer seperti sembako, baju, tenda darurat dll. Kemudian setelah bertahap bank membantu menyediakan rumah penampungan sementara. Pemberian bantuan sosial disalurkan melalui BMM selaku lembaga pengelola zakat bank muamalat. Disamping dari perusahaan, Bank Muamalat juga membuka kesempatan bagi masyarakat umum yang ingin membantu korban gempa bumi melalui rekening Bank Muamalat.

4. Program santunan anak yatim

Dalam program ini Bank Muamalat Mas Mansyur mengadakan Do'a bersama dan istighosa bersama anak yatim. Program ini diadakan tiap tiga bulan sekali yaitu dengan memberikan santunan kepada anak yatim.

5. Program Pangan Untuk Dhuafa (PAUD)

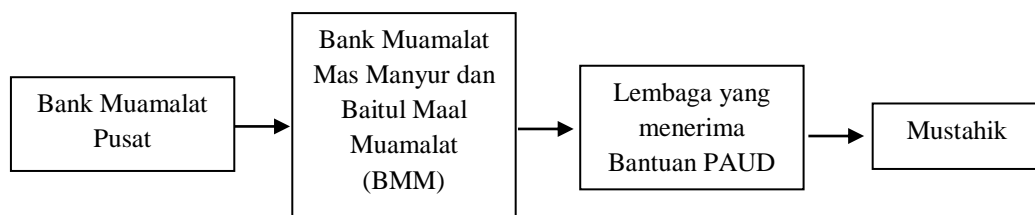
yaitu bentuk bantuan kemanusiaan dari Bank Muamalat yang bersinergi dengan Baitul Maal Muamalat (BMM) sebagai bentuk kerja sama dengan masjid-masjid dan lembaga di sekitar kantor layanan Bank Muamalat, agar dapat tumbuh kembang bersama. Dan Bank Muamalat dan Baitul Maal Muamalat, menyelenggarakan Program Pangan Untuk Dhuafa (PAUD) ini serentak di seluruh Kantor Cabang Bank Muamalat se-Indonesia.

Disini peneliti mengambil salah satu program instansi sosial yang ada di Bank Muamalat Mas Mansyur yaitu program Pangan Untuk Dhuafa (PAUD) untuk diteliti bagaimana penyalurannya.

Pada Bank Muamalat Mas Mansyur program ini sudah berjalan selama empat tahun ini mulai tahun 2015-2018. Program ini diberikan kepada lembaga yang menjadi nasabah pada Bank Muamalat. Bank Muamalat Mas Mansyur ini bekerja sama dengan lembaga dan masjid Ampel Surabaya, yayasan PP. AL Amal Surabaya, Satu Mart Sepanjang Sidoarjo, dan yang tahun 2018 kemarin di masjid Chang Ho Surabaya. Jadi Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya ini tidak hanya bekerja sama dengan masjid saja melainkan bekerjasama dengan panti asuhan dan pondok pesantren. Dan alasan Bank

Muamalat menyalurkan dana seperti di Satu Mart Sepanjang itu karena di sana terdapat Kantor Kas Bank Muamalat.¹¹

Untuk mekanisme penyalurannya Bank Muamalat berkontribusi dengan Baitul Maal Muamalat (BMM) sebagai lembaga Amil Zakat Bank Muamalat. Berikut mekanisme penyaluran dana CSR di Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya:¹²



Gambar 4.2 Mekanisme penyaluran dana PAUD Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya

Untuk mekanisme penyalurannya Bank muamalat Pusat menyalurkan dana CSR untuk dikelola oleh Bank Muamalat Cabang untuk disalurkan kepada mustahik, dan Bank Muamalat bekerja sama dengan Baitul Maal Muamalat (BMM) untuk menjalankan program CSR. Kemudian Pihak Bank Muamalat dan BMM menyalurkan dana CSR kepada suatu lembaga atau Masjid untuk memilih 100 orang mustahik yang membutuhkan dengan syarat ada keterangan miskin.¹³

Program ini dilaksanakan selama tiga bulan berturut-turut yaitu pada bulan April, Mei, Juni, untuk 100 mustahik yang sama di masjid yang sama pula. Jadi selama periode program, tiap mustahik mendapatkan total santunan

¹¹ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 10 Juli 2019.

¹² Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 19 Juli 2019.

¹³ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 19 Juli 2019.

sebesar Rp 900.000 pertahun dimana satu bulannya mendapatkan total nilai 300.000 yang terdiri dari paket sembako senilai 200.000 dan uang tunai 100.000. Kegiatan PAUD dilakukan dengan tujuan bisa membantu para penerima zakat, dan bisa bermanfaat dan bisa meringankan. Kegiatan penyerahan bantuan pangan untuk kaum dhuafa ini diselenggarakan oleh Bitul Maal Muamalat (BMM) bersama Bank Muamalat Indonesia (BMI). Kegiatan ini dilakukan bertepatan dengan moment sebelum ramadhan dan lebaran.¹⁴

Dana program CSR tersebut terdapat dari dana zakat yang berasal dari nasabah yang melakukan atau menyalurkan zakatnya melalui rekening Bank Muamalat maupun dana zakat dari karyawan Bank Muamalat. Laba perusahaan yakni keuntungan yang dihasilkan dari produktifitas dan kinerja positif Bank Muamalat Mas Mansyur. Dan dengan selalu istiqomah dalam menyisihkan sebagian harta yang didapat kepada orang-orang yang membutuhkan.

Bagi Bank Muamalat sendiri program CSR itu sudah sebagai kewajiban apalagi Bank Muamalat adalah bank syariah. Adapun kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya ini adalah terkait pencairan dananya, karena dana CSR itu dikelola dari pusat dan pihak Bank Muamalat harus mengumpulkan data yang valid.¹⁵

Program CSR pada Bank Muamalat Indonesia yang dilaksanakan dalam beberapa program yang terdiri dari berbagai macam bidang. Program-program tersebut difokuskan kepada lingkungan dan masyarakat sekitar.

¹⁴ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 31 Mei 2019.

¹⁵ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, pada tanggal 30 Juni 2019.

Penerapan CSR itu diterapkan dengan tujuan memberikan nilai tambah bagi stakeholder dalam upaya mendukung kemajuan serta mewujudkan kepedulian sosial perusahaan dengan berkontribusi terhadap pengembangan dan kepedulian kepada masyarakat.

CSR juga merupakan tuntutan dari pihak masyarakat sebagai stakeholder agar perusahaan tidak hanya beroperasi untuk kepentingan para pemegang saham semata. Namun juga harus memperhatikan dalam mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai stakeholders. Dalam praktik bisnisnya para stakeholders disini meliputi pekerja, pemerintah, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), konsumen/ nasabah, dan masyarakat miskin atau Dhuafa serta lingkungan. Maka suatu entitas dalam melakukan aktivitas bisnisnya dengan tujuan memperoleh laba juga diharapkan dapat peduli terhadap sosial serta peduli terhadap masyarakat dan lingkungan.¹⁶

Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya selaku lembaga keuangan syariah yang memulai peran *Agen of Developmet* berusaha untuk mengimplementasikan melalui program CSR. Dalam rangka membantu mewujudkan tatanan hidup masyarakat menjadi lebih baik. Selain program Pangan untuk Dhuafa (PAUD) Bank Muamalat Mas Mansyur juga menyalurkan dana CSR ini dengan program untuk anak yatim dimana bank muamalat setiap satu bulan sekali mengadakan kegiatan rutin qiyamul lail, tetapi dengan dana minim, ada juga program untuk bencana yang itu dilakukan ketika ada bencana, jadi bank menyalurkan sebagian dananya untuk kepedulian sosial.

¹⁶ Wawancara dengan ibu Riza Rizqi Apriliana Nurmasita bagian marketing funding, , pada tanggal 31 Mei 2019.

Untuk program PAUD pada tahun 2018 bekerja sama dengan masjid chang ho, dimana masjid chang ho sudah memiliki lembaga untuk kaum dhuafa, jadi Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya berkontribusi dengan pengurus Masjid Chang Ho untuk memilih 100 orang untuk diberikan bantuan dengan masing-masing bantuan senilai 300.000 selama tiga bulan berturut-turut. Yang setiap bulannya senilai 100.000 yang berupa sembako senilai 200.000 dan uang tunai 100.000.

C. Implementasi Program Pangan Untuk Dhuafa (PAUD) pada Bank Muamalat KC Mas Mansyur Perspektif (ICSR)

Islam adalah agama yang memiliki ajaran yang sangat kompleks dan komprehensif. Komprehensif berarti ajaran Islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ibadah maupun muamalah. Ibadah merupakan bentuk penghambatan (ketauhidan), ketaatan dan keharmonisan hubungan manusia dengan Khaliknya. Adapun muamalah dalam ajaran Islam mencakup seluruh aktivitas yang berkaitan dengan kegiatan antar manusia, salah satunya adalah aktivitas yang berkaitan dengan ekonomi.¹⁷

Islam juga memperhatikan masalah kesejahteraan. Kesejahteraan merupakan kemutlakan bagi seseorang yang ingin beribadah dengan nyaman. Pentingnya peran kesejahteraan dalam ajaran Islam tergambar dari salah satu tujuan syariah yaitu memelihara harta (*Hifzhul maal*). Sedemikian pentingnya kita menjaga harta Allah SWT. Bahkan memerintahkan kita untuk mencari dan menjaga harta tidak hanya untuk keperluan diri kita sendiri, tetapi juga untuk

¹⁷ Saiful Anwar, *Pengantar Falsafah Ekonomi dan Keuangan Syariah*, (Depok: Rajawali Pers, 2018), 9.

kepentingan generasi penerus. Generasi penerus tidak boleh ditinggalkan dengan keadaan yang lemah, dan tidak terpenuhi kebutuhan hidup mereka. Seperti sudah di jelaskan dalam Al-Qur'an yang berbunyi:

وَلِيَحْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا

قَوْلًا سَدِيدًا

Artinya : “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

Kemiskinan dalam Islam dianggap sebagai sesuatu yang membahayakan akhlak, keluarga dan masyarakat. Islam bahkan memandangnya sebagai musbah dan bencana sehingga kita dianjurkan untuk meminta perlindungan kepada Allah akan bahaya kemiskinan.

Pelaksanaan ICSR wajib dilandasi pada prinsip-prinsip utama yang digariskan dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. Disini peneliti akan menjelaskan apakah Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya sudah menerapkan lima prinsip yaitu:

1. Prinsip tauhid, pada Bank Muamalat Mas Mansur Surabaya sudah menerapkan prinsip tauhid dalam sistem ekonomi Islam yaitu dengan mengantisipasi segala bentuk monopoli dan pemusatan kekuatan ekonomi pada seseorang atau satu kelompok orang saja. Jadi disalurkan kepada kaum dhuafa, anak yatim dll yang membutuhkan sebagai rasa tanggung jawab sosial terhadap lingkungan sekitar.

¹⁸ QS. An Nisa' [4]: 9.

2. Prinsip khalifah, pada Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya sudah menerapkan prinsip khalifah seperti tidak melakukan penipuan, dan investasi pada aset yang diharamkan. Dan keuntungan yang diraih selalu disisihkan untuk memberi kebajikan kepada setiap masyarakat dan lingkungan sekitar.
3. Prinsip keadilan, Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya dalam memberikan pelayanan harus berlaku adil terhadap nasabah, tidak memandang mana yang kaya dan mana yang miskin. Dan pada Bank Muamalat membagi dana PAUD ini secara rata dan sama berupa sembako senilai 200.000 dan uang tunai senilai 100.000. Pada Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya menerapkan semua pelayanan dengan rata tanpa memandang bulu, semua orang berkedudukan sama dimata tuhan, tanpa membedakan keturunan.
4. Prinsip ukhuwah, pada Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya prinsip ukhuwah didasarkan agar tidak terjadi manipulasi dalam sebuah transaksi karena suatu transaksi akan menjadi lancar dan terus berkembang terutama dalam bidang bisnis, karena setiap muslim mempunyai tanggung jawab untuk kita berikan kasih sayang. Jadi Bank Muamalat menyaurkan dana PAUD adalah sebagai rasa peduli kepada sesama muslim, dan semua muslim adalah saudara.
5. Prinsip mewujudkan masalah
Pada prinsip mewujudkan prinsip masalah Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya memilih menentukan program CSR untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat walaupun terkadang tidak menimbulkan efek

bagi sebagian orang. Tetapi harapan Bank Muamalat dalam program CSR ini benar-benar menjadi program yang menyentuh dasar-dasar keperluan masyarakat, bukan malah menjadi simbol untuk menarik minat masyarakat dalam rangka meraih manfaat dan keuntungan yang lebih besar untuk Bank Muamalat Mas Mansyur. Maka peran perbankan pada kali ini adalah untuk menciptakan kesejahteraan sosial. Bank Muamalat menyalurkan dananya untuk kemaslahatan umat.

Pada hal ini peneliti akan menganalisis apakah program CSR yang dilakukan oleh Bank Muamalat Mas Mansyur khususnya program PAUD ini sudah sesuai dengan kriteria ICSR yaitu keadilan dan kesetaraan.

Dalam kriteria keadilan dan kesetaraan terdapat empat item yang bisa dijadikan sebagai instrumen yaitu:

1. Adanya nilai-nilai persaudaraan.

Nilai-nilai persaudaraan terhadap sesama muslim tumbuh dengan adanya rasa cinta terhadap sesama. Rasulullah SAW telah bersabda:

“perumpamaan orang beriman didalam cinta dan kasih sayang mereka adalah seperti tubuh, jika salah satu anggotanya mengeluh sakit, maka anggota tubuh lainnya akan memberikan kesetiaan kepadanya dengan susah tidur dan demam”¹⁹

Nilai atau etika perusahaan yang diperkenalkan Nabi Muhammad adalah pesan persaudaraan yang bersifat universal, terbuka dan disemangati oleh nilai-nilai kemanusiaan. Hal terpenting yang dilakukan oleh nabi untuk membuat ikatan solidaritas adalah dengan menentang fanatisme.

¹⁹ HR. Bukhori dan Muslim, 2587.

Pada program PAUD ini Bank Muamalat sudah memberikan rasa cinta terhadap masyarakat sekitar. Dalam program PAUD ini Bank Muamalat Mas Mansyur sudah menerapkan nilai persaudaraan dengan membantu melepaskan kesulitan sesama muslim, seperti memberi bantuan untuk kaum Dhuafa, dan anak yatim. Selain itu juga bank muamalat dalam menjalankan program CSR ini juga membantu kesulitan seperti musibah gempa, tsunami dll.

Karena bagi Bank Muamalat sudah sebagai kewajiban sebagai seorang muslim adalah membantu mereka yang butuh bantuan. Seperti mengenyangkan perut mereka yang kelaparan, mengobati orang yang sakit, mengasihi orang yang lagi berduka dengan bank memberi kebahagiaan yang mampu diberikan.

Pada Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya juga selain mengadakan Program PAUD, bank muamalat mengadakan do'a bersama sebagai rasa kekeluargaan, dengan mendoakan saudara kita yang dekat atau yang jauh. Semoga diberi kebaikan untuk seluruh umat khususnya yang sakit dll.

2. Pelayanan yang berkualitas

Dalam bekerja citra diri atau nama baik diperoleh dari para pelanggan yang sudah merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang baik agar dapat membangun nama baik perusahaan harus menjadi budaya. Seperti halnya memberikan pelayanan kepada kaum dhuafa dan mengetahui apa yang dibutuhkan oleh kaum dhuafa.

Dan mampu memahami keluhan nasabah, kebutuhan nasabah dan selalu care kepada nasabah agar kebutuhan nasabah bisa terpenuhi. ketulusan dalam melayani kebutuhan nasabah akan memberi nilai lebih terhadap citra perusahaan.²⁰

Dalam hal ini Bank Muamalat sudah menerapkan pelayanan yang berkualitas terhadap program PAUD. Dan melayani dengan senang hati terhadap nasabah sampai puas dengan jawaban yang di berikan oleh pihak Bank Muamalat Mas Mansyur.

3. Tidak adanya diskriminasi

Menurut hasil wawancara Bank Muamalat Mas Mansyur dalam menjalankan program PAUD ini melaksanakan dengan adil dan tidak adanya diskriminasi. Hal ini terjadi karena manusia umumnya memiliki kecenderungan untuk membedakan atau mengelompokkan diri. contoh deskriminasi yaitu membedakan pelayanan terhadap masyarakat yang kaya dan masyarakat yang kurang mampu. Bank Muamalat tidak membedakan antara laki-laki dan perempuan dalam pembagian program PAUD. Dan bank muamalat mas mansyur juga tidak memandang ras bagi Bank Muamalat, dilihat dari program PAUD yang dilaksanakan pada Masjid Chang Ho dimana mayoritas penduduk di daerah setempat adalah cina.

Hasil penelitian ini juga berhasil membuktikan bahwa bank dalam menjalankan program instansi sosial berupa PAUD ini sudah sesuai syariah. Para stakeholder tersebut pastinya menginginkan aktivitas syariah seperti melakukan kewajiban yang dipercaya dalam mengelola sumber daya yang

²⁰ [www.compasiana.com](http://www.compasiana.com/amp/faztrack/prinsip-dasar-membangun-pelayanan-yang-berkualitas/) dalam <http://www.compasiana.com/amp/faztrack/prinsip-dasar-membangun-pelayanan-yang-berkualitas/> dikutip pada tanggal 08 juli 2019.

bersifat syariah dan melakukan praktik yang diperintahkan Allah SWT. Zakat dipercaya mampu untuk menumbuhkan harta itu sendiri, tidak mengurangi kekayaan namun benar-benar meningkatkan dan dapat menguntungkan karena zakat disebut sebagai berkah dengan tujuan.