

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Gambaran Umum**

###### **a. Sejarah Singkat Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia.

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking,

mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Kemudian, pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”.

Dengan terus berkembangnya Bank Muamalat dan sesuai dengan visi yang ingin dicapai, maka Bank Muamalat berhasil memperoleh berbagai penghargaan atas prestasi yang dicapai selama ini. adapun penghargaan tersebut antara lain :<sup>104</sup>

1. Peringkat 1 - Satisfaction, Loyalty, and Engagement Award 2019
2. Golden Award Corsec & Corcomm Terbaik - Kategori Bank Publik

---

<sup>104</sup> Bank Muamalat Indonesia” *Profil Bank muamalat*” [http:// www. Bankmuamalat.co.id/ tentang/profil-muamalat](http://www.Bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat), (Diakses tanggal 3 Juli 2019).

3. Anugerah Syariah Republika 2018 – Kategori The Fastest Growing Income Sharia Bank
4. ATM Bersama Awards 2018 – Kategori Best Active Terminal Bank Syariah
5. Best Islamic Financial Institution Indonesia - Global Finance World's Best Islamic Financial Institutions Awards 2018
6. TOP CSR 2018 kategori Program Pembinaan UMKM dan Koperasi
7. 2 Besar Bank Swasta Tbk-Terbaik di Indonesia 2018 Buku II Asset > Rp 25 T - Economic Review
8. Mobile Application Best Choice Award - Infobrand 2018.

**b. Visi dan Misi Bank Muamalat**

Adapun visi Bank Muamalat adalah “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Sedangkan, misi dari Bank Muamalat adalah “Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.<sup>105</sup>

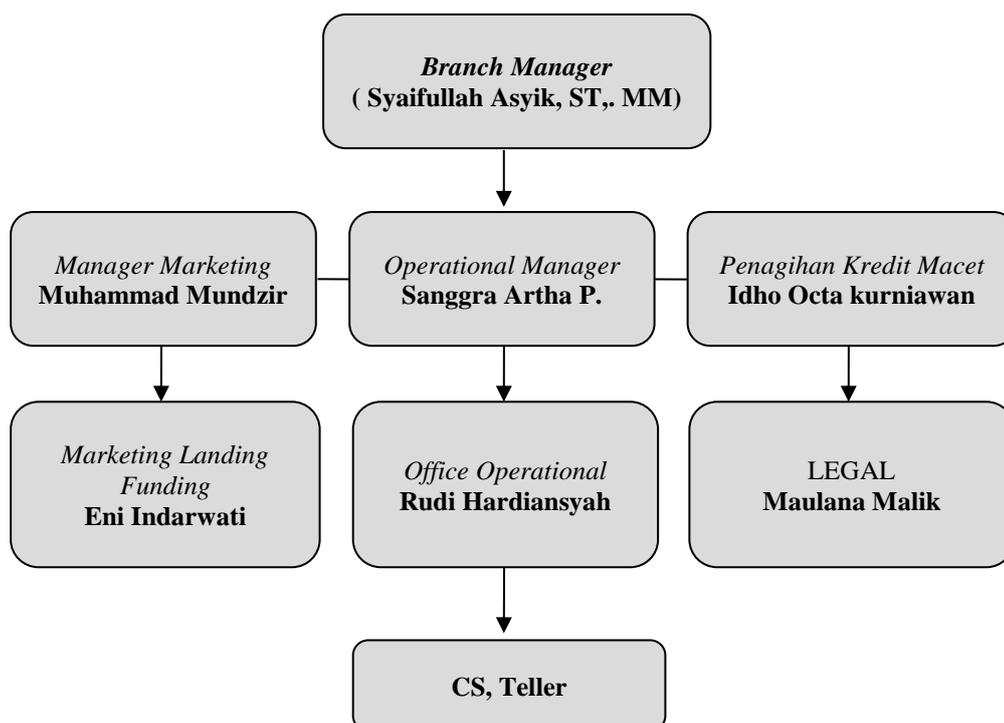
---

<sup>105</sup> Ibid.

### c. Struktur Organisasi di Bank Muamalat

Struktur organisasi tertinggi di Bank Muamalat Cabang Surabaya KH. Mas Mansyur dipegang oleh pimpinan cabang (*Branch Manager*) dan membawahi bagian *Operational Manager* untuk mengkoordinasi bagian dibawahnya agar aktivitas kerjasama dapat tercapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh Bank Muamalat Cabang Surabaya KH. Mas Mansyur.

Adapun struktur organisasi pada Bank Muamalat dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 4.1**  
**Struktur Organisasi Bank Muamalat**

Kemudian untuk penjabaran dari struktur organisasi pada Bank Muamalat adalah sebagai berikut : <sup>106</sup>

---

<sup>106</sup>Ibid.

### a. Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *Covering Area* dan pengelolaan *Customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan.

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branch Manager* diantaranya adalah :

- 1) Bertindak sebagai pimpinan 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 pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.
  - 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan, monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka *Branch Manager* bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atukah tidak.
-

- 4) Observasi atas kinerja karyawan.
- 5) *Branch Manager* bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.
- 6) Memberikan solusi terhadap semua masalah.
- 7) *Branch Manager* bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun *manager* cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.

## **b. Remedial Head**

### **1) Remedial Officer**

- a) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan
- c) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan

### **2) Remedial Assistant**

- a) Melakukan *Collection* kepada nasabah
- b) Memproses usulan penyelamatan nasabah pembiayaan
- c) Memproses usulan dan eksekusi penyelesaian nasabah
- d) Memproses usulan hapus buku nasabah pembiayaan

**c. SME Financing Head**

- 1) Memasarkan produk pembiayaan produktif ritel.
- 2) Memproses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- 3) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan produktif ritel.
- 4) Mengelola pemantauan melakukan *collection* dan memproses usulan produktif ritel dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2.
- 5) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan produktif kepada RRH sesuai ketentuan berlaku.

**d. Consumer Sales Head****1) Sales Officer**

- a) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga.
- b) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- c) Membina hubungan, memantau perkembangan, dan melakukan *cross selling* kepada nasabah *existing*, khususnya nasabah institusi & kerjasama lembaga.
- d) Membina hubungan dan membantu apabila terdapat permasalahan atas aktivitas pemasaran dan oleh SCO.
- e) Mengelola pemasaran yang dilakukan petugas *Direct Sales*.

**2) Sales Assistant**

- a) Memasarkan produk dana dan jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga.

- b) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- c) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
- d) Memproses pembiayaan talangan haji.

**e. Consumer Processing Head**

**1) Consumer Processing Assistant**

- a) Melakukan verifikasi data & kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.
- b) Melakukan penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan konsumen, jika cabang belum mengikuti aktivitas Sentra Taksasi.
- c) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (*origination*), dan mengelola validitas datanya.
- d) Mengajukan keputusan atas pembiayaan konsumen yang telah di proses.
- e) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debit turun untuk pembiayaan produktif dan consumer.

**2) Collection Assistant**

- a) Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2 termasuk atas nasabah non skoring agunan *likuid*.
- b) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada *Recovery & Remedical Head* sesuai ketentuan yang berlaku.

**f. Financing CARD Business**

- 1) Menyusun rencana, strategi dan laporan penjualan pembiayaan (*Hasanah Card*) untuk wilayah pemasaran yang menjadi tanggung jawabnya.
- 2) Memasarkan produk kartu pembiayaan.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan kartu pembiayaan.
- 4) Melakukan dan mensupervisi aktivitas *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.
- 5) Mengelola kepegawaian dan menjalankan proses rekrutmen tenaga pemasaran kartu pembiayaan yang berstatus *outsourcing*.
- 6) Berkoodinasi dengan kantor pusat terkait dengan organisasi *collection* kartu pembiayaan di wilayah yang menjadi tanggung jawabnya.

**g. Customer Service Head****1) Teller**

- a) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui kantor cabang.
- b) Mengelola kebutuhan harian sesuai dengan ketentuan pengukas.
- c) Melakukan prinsip APU & PPT.

**2) Customer Service**

- a) Melakukan pemasaran dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dan *existing*.
- b) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito.
- c) Memproses permohonan gadai/kepemilikan emas dan CCF.
- d) Melaksanakan prinsip APU & PPT.

## **h. Operational Head**

### **1. Operational Support Assistant**

- a) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, *ceklist*, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll
- b) Memproses transaksi pencairan angsuran dan pelunasan.
- c) Mengelola rekening pembiayaan termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- d) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- e) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- f) Mengelola hubungan dengan notaris.

### **2. Operational Assistant**

- a) Melakukan pembukuan transaksi cabang
- b) Memproses transaksi kliring
- c) Mengelola daftar hitam nasabah
- d) Menyelesaikan daftar post terbuka
- e) Memproses pembukaan garansi bank, L/C dan SKBDN
- f) *Financing Support Assistant* apabila dibutuhkan

## **i. General Affairs Head**

- 1) Mengelola laporan keuangan dan kebenaran pembukuan transaksi-transaksi cabang
- 2) Mengelola administrasi data-data kepegawaian cabang
- 3) Mengelola urusan pengadaan cabang dan urusan umum lainnya

- 4) Mengelola kepegawaian penunjang (satuan Pengamanan, Sopir, Pelayan, Jaga Malam, dll) cabang.

#### **d. Produk-produk Bank Muamalat**

Adapun jenis-jenis produk perbankan syariah yang ada di Bank Muamalat adalah sebagai berikut :<sup>107</sup>

##### **a) Tabungan**

###### 1) Tabungan iB Hijrah

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

Selain itu, juga dapat digunakan berbagai ragam layanan seperti realtime transfer/SKN/RTGS, isi ulang prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

###### 2) Tabungan iB Hijrah Haji

Bank umum syariah pertama di Indonesia yang dikelola secara profesional dan murni syariah. Salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di

---

<sup>107</sup> Ibid.

SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah Anda.

3) Tabungan iB Hijrah Haji Valas

Tabungan syariah 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 diperuntukkan : Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

4) Tabunganku<sup>108</sup>

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Fitur Produk TabunganKu dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Fitur Standard (Mandatory) adalah fitur produk TabunganKu yang harus diterapkan secara seragam oleh seluruh bank yang meluncurkan produk TabunganKu.
- b) Fitur Customized (Optional) adalah fitur produk TabunganKu yang dapat dipilih untuk diterapkan oleh bank yang meluncurkan produk TabunganKu.

---

<sup>108</sup> [www.bi.go.id,"Program Tabunganku", https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuangan/inklusif/program/gimtab/contens/default.aspx](https://www.bi.go.id/id/perbankan/keuangan/inklusif/program/gimtab/contens/default.aspx) (Akses : 15 Juli 2019)

**b) Giro**

## 1) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

## 2) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

**c) Deposito**

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

**d) Pembiayaan**

## 1) KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

## 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa

## 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa).

### e) **Kartu Share-E Debit**

Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi. Kemudahan transaksi di seluruh ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM dan merchant yang berlogo Visa dan Plus untuk transaksi di luar negeri.<sup>109</sup>

---

<sup>109</sup> Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id>, (Diakses tanggal 3 Juli 2019).

## **e. Anak Perusahaan Bank Muamalat**

### **1) Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat**

Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat merupakan suatu badan hukum yang didirikan oleh PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. pada tanggal 12 September 1997 dan disahkan berdasarkan SK Menteri Keuangan Nomor Kep-485/KM.17/1997 tanggal 10 Oktober 1997. Program pensiun yang dilaksanakan adalah Program Pensiun Iuran Pasti (PPIP).

DPLK Muamalat menawarkan kemudahan perencanaan keuangan masa depan bagi karyawan maupun pekerja mandiri dan pengelolaan dana nasabahnya dilakukan secara profesional sebagai investasi jangka panjang dalam wujud rekening pribadi nasabah. Sehingga, apapun profesi nasabah, bisa mendapat jaminan kesinambungan penghasilan selama masa pensiun kelak jika telah menjadi peserta DPLK Muamalat.

Beragam pilihan umur pensiun, pengelolaan dan secara syariah, beragam paket investasi dengan hasil pengembangan yang kompetitif, fleksibel, jaringan luas dan akses 24 jam menjadi faktor keuntungan bagi nasabah untuk mempersiapkan lebih dini masa pensiunnya di DPLK Muamalat.

Keuntungan bagi perusahaan yang mengikutsertakan karyawannya sebagai peserta DPLK diantaranya adalah tidak dibebankan pajak (Pph 25), sebagai sarana untuk mempersiapkan pesangon/dana pensiun karyawannya (sesuai UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan) serta dapat melaporkan ke Kementerian Keuangan sebagai badan yang telah menyelenggarakan dana pensiun.

## 2) PT. AL – Ijarah Indonesia Finance (ALIF)

PT Al Ijarah Indonesia Finance (ALIF) didirikan pada bulan November 2006 di Jakarta dan memulai operasionalnya pada tanggal 27 Agustus 2007. Perusahaan keuangan syariah yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan keuangan masyarakat Indonesia. Modal awal yang disetorkan adalah sebesar Rp105 miliar, yang ditempatkan sama rata oleh tiga lembaga keuangan terkemuka Indonesiadan Timur Tengah, yaitu Bank Muamalat Indonesia, Bank Boubyan Kuwait, Alpha Lease and Finance Holding BSC, Kerajaan Bahrain. ALIF pada mulanya didirikan untuk melayani kebutuhan pembiayaan bagi komunitas bisnis Indonesia dan Asia Tenggara, dengan menawarkan pembiayaan minimal sebesar Rp 2 miliar per transaksi dan jasa konsultasi keuangan. Krisis ekonomi global yang dimulai tahun 2010 lalu telah mendorong ALIF untuk mengubah fokus bisnis pada pembiayaan ritel. Hal ini disamping untuk meningkatkan sumber pendanaan, juga untuk mengambil manfaat dari pertumbuhan sektor konsumsi yang sangat besar di Indonesia dewasa ini dan di masa mendatang.

Saat ini ALIF yang memiliki Total Aset sebesar Rp786 miliar dan menawarkan berbagai jenis produk pembiayaan, mulai dari pembiayaan komersial untuk investasi barang modal untuk keperluan usaha seperti mesin dan alat berat maupun pembiayaan konsumtif (ritel) seperti mobil dan sepeda motor. Semua produk pembiayaan tersebut didasarkan pada

prinsip keuangan syariah dengan menggunakan skema pembiayaan *Ijarah Muntahia Bittamlik* (Sewa dan Beli), dan *Murabahah* (Jual dan Beli).<sup>110</sup>

#### **f. Penyebaran Kantor Cabang Bank Muamalat**

Adapun persebaran Bank Muamalat Indonesia (BMI) sendiri memiliki 82 Kantor Pusat Operasional (Kantor Cabang / KC), 152 Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan 57 Kantor Kas (KK) yang tentunya tersebar di beberapa provinsi di Indonesia. Seperti pada tabel di bawah ini, Bank Muamalat berada di urutan Nomor 3 sebagai Bank Umum Syariah :<sup>111</sup>

---

<sup>110</sup> Bank Muamalat Indonesia, <https://www.bankmuamalat.co.id>, (Diakses tanggal 3 Juli 2019).

<sup>111</sup> OJK Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, “Statistic Perbankan Syariah”, (Jakarta : 2019), 5.

**Tabel 4.1**  
**Jaringan Bank Umum Syariah**

<b>Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah – SPS Januari 2019</b> <b>(Individual Sharia Banking Network – January 2019)</b>				
<b>Kelompok Bank</b>	<b>KPO/KC</b>	<b>KCP/UP S</b>	<b>KK</b>	<b>Group Of Banks</b>
	<b>HOO/BO</b>	<b>SBO/SS U</b>	<b>CO</b>	
<b>Bank Umum Syariah</b>	<b>477</b>	<b>1.207</b>	<b>201</b>	<b>Sharia Commercial Banks</b>
1. PT. Bank Aceh Syariah	26	89	28	1. PT. Bank Aceh Syariah
2. PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah	13	22	4	2. PT. BPD Nusa Tenggara Barat Syariah
3. PT. Bank Muamalat Indonesia.	82	152	57	3. PT. Bank Muamalat Indonesia.
4. PT. Bank Victoria Syariah	9	5	-	4. PT. Bank Victoria Syariah
5. PT. Bank BRI Syariah	50	206	12	5. PT. Bank BRI Syariah
6. PT. Bank Jabar Banten Syariah	9	66	1	6. PT. Bank Jabar Banten Syariah
7. PT. Bank BNI Syariah	68	191	17	7. PT. Bank BNI Syariah
8. PT. Bank Syariah Mandiri	129	429	55	8. PT. Bank Syariah Mandiri
9. PT. Bank Mega Syariah	27	34	7	9. PT. Bank Mega Syariah
10. PT. Bank Panin Dubai Syariah	16	3	-	10. PT. Bank Panin Dubai Syariah
11. PT. Bank Syariah Bukopin	12	7	4	11. PT. Bank Syariah Bukopin
12. PT. BCA Syariah	12	12	16	12. PT. BCA Syariah
13. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah	24	12	-	13. PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah
14. PT. Maybank Syariah Indonesia	1	-	-	14. PT. Maybank Syariah Indonesia

Sumber : Bank Muamalat

## **2. Penerapan Denda Pada Produk Pembiayaan Berakad Murabahah Di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur**

Pembiayaan murabahah adalah akad jual beli yang disepakati antara Bank syariah dengan nasabah, dimana bank menyediakan pembiayaan untuk pembelian bahan baku atau modal kerja lainnya yang dibutuhkan nasabah, yang akan dibayar kembali oleh nasabah sebesar harga jual bank (harga beli bank dari pemasok + margin keuntungan) pada waktu yang ditetapkan sesuai kesepakatan. Kepemilikan barang akan berpindah dari bank kepada nasabah segera setelah akad jual beli ditandatangani atau dapat disimpulkan bahwa

untuk pembelian objek murabaha dilakukan oleh nasabah murabahah sendiri atau sebagai wakil dari pihak ketiga atau dilakukan oleh bank sendiri. Sedangkan, untuk dasar hukum pembiayaan murabahah ini diatur di dalam Fatwa No. 4 Tahun 2000 tentang Murabahah.

Adapun konsep pembiayaan murabahah di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur adalah sebagai berikut :

- a. Penjual dan pembeli
- b. Ada barang yang diperjualbelikan
- c. Nasabah datang meminta pembiayaan

Kemudian pembiayaan murabahah ini mempunyai kelebihan dan kekurangan. Untuk kelebihannya yaitu adanya kepastian dari nominal atau angsuran, sedangkan untuk kekurangannya yaitu wajib ada barang yang diperjualbelikan dan tidak ada unsur non halal. Selain itu, dalam hal pengajuan pembiayaan, jenis pembiayaan yang lebih banyak diminati oleh nasabah adalah berupa pembiayaan pada investasi, rukan, ruko dan murabahah sendiri.

Adapun produk pembiayaan yang dikelola oleh Bank Muamalat KC. Mas Mansyur adalah produk pembiayaannya berupa antara lain pertama untuk produk Small Medium Enterprise (SME) yaitu pertama investasi, misalkan ruko, gudang, pabrik dan untuk modal kerja. Kedua, untuk consumer yaitu misalkan multiguna dan KPR dengan sasaran produk pembiayaan murabahah minimal Rp 500 juta / non konsumtif.

Kemudian untuk pengajuan pembiayaan dengan akad murabahah ini, tentunya nasabah harus memenuhi prosedur persyaratan pengajuan pembiayaan seperti, yaitu :

- a. Secara administratif : mengajukan surat permohonan, memberikan data identitas, legalitas identitas, memberikan agunan, memberikan rekening perbankan, ada barang yang akan diperjualbelikan.
- b. Secara akad : penawaran harga barang, ada tanda terima untuk pembelian barang, bukti kwitansi pembelian.

Selain itu, untuk cara pembayaran dan jangka waktu yang harus dilakukan nasabah adalah sebagaimana telah disepakati oleh kedua belah pihak dan untuk pembayarannya dapat dilakukan secara langsung ataupun angsuran secara proporsional dan dalam pembiayaan murabahah ini, nasabah tidak akan dikenakan denda.

Selanjutnya, agar peneliti mendapatkan kejelasan dalam memberikan pemaparan dalam penelitian ini sehingga dapat dipahami oleh pembaca, maka peneliti melakukan wawancara dengan *Relations Manager SME* Bank Muamalat KC. Mas Mansyur yaitu Bapak Puguh Kurniawan selaku Nara sumber. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan nara sumber tentunya untuk membantu peneliti dalam memberikan jawaban atas penerapan denda pada pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat.

Pada wawancara tersebut disampaikan pertanyaan kepada peneliti terkait konsekuensi hukum jika dalam pembiayaan murabahah terjadi kelalaian atau

menunda-nunda pembayaran, Bapak Puguh Kurniawan memeberikan jawaban bahwa :

“Nasabah akan dikenakan denda (*Ta'zir*). Hal ini juga sesuai dengan Fatwa No. 17 Tahun 2000 tentang Sanksi Denda Bagi Nasabah Mampu yang Menunda-nunda Pembayaran. Kemudian, nasabah akan diberikan Surat Peringatan (SP 1, SP 2, SP 3), dilakukan pemanggilan debitur bahwa pinjaman dikatakan macet, penjualan aset atau penawaran balai lelang, tetapi biasanya penawaran lewat balai lelang rata-rata rugi dan baru dilakukan penghapusan”.<sup>112</sup>

Kemudian peneliti melanjutkan pertanyaan kepada nara sumber terkait denda yang dikenakan kepada nasabah yang wanprestasi berupa denda *ta'zir* dan bukan dikenakan ganti rugi (*ta'widh*), Bapak Puguh Kurniawan menginformasikan bahwa :

“Dalam pengenaan denda, Bank Muamalat hanya menerapkan denda *ta'zir*. Karena, denda *ta'widh* perhitungannya cukup sulit dan tidak bisa dilakukan otomatis oleh sistem, sedangkan perhitungan denda *ta'zir* cukup mudah dan dapat dioperasikan secara otomatis”.<sup>113</sup>

Dalam penghitungan denda di Bank Muamalat sendiri terhadap nasabah yang telah terlambat atau wanprestasi dalam pembayarannya, Bapak Puguh Kurniawan menjelaskan kepada peneliti bahwa ;

“Nasabah yang terlambat melakukan pembayaran akan dikenakan denda yang besarnya adalah 0,00069 % dimana persentase tersebut dikalikan untuk tiap hari keterlambatan (hari kerja bank). Misalkan contohnya, nasabah melakukan pembiayaan akad murabahah dengan membeli suatu barang dari bank dengan harga Rp 90.000.000 yang akan dibayar tiap bulannya pada tanggal 10 dimulai dari bulan Februari selama 20 bulan. Jadi pembayaran tiap bulan sebesar Rp 4.000.000 dengan perhitungan Rp 90.000.000 dibagi 20 bulan. Pada bulan November terjadi keterlambatan, nasabah membayar tanggal 30 sehingga nasabah terlambat selama 14 hari (dengan asumsi 6 hari libur bank), denda yang harus dibayar oleh nasabah yaitu :

- Denda = Rp 90.000.000 : 20 bulan

---

<sup>112</sup> Hasil Wawancara dengan Relation Manager SME, Bapak Puguh kurniawan pada tanggal 12 Juli 2019.

<sup>113</sup> Ibid.

$$\begin{aligned}
&= \text{Rp } 4.500.000 \\
&= 0,00069\% \times \text{Rp } 4.500.000 \\
&= \text{Rp } 3.105 \\
&= \text{Rp } 3.105 \times 14 \text{ hari keterlambatan} \\
&= \text{Rp } 43.470,-
\end{aligned}$$

Jadi, setiap angsuran yang dibayarkan terdiri atas pokok dan margin. nasabah yang menunggak akan dikenakan denda seesar yang telah ditetapkan di kontrak dan wajib melunasi nominal yang terdiri dari pokok + margin + denda”.<sup>114</sup>

Adapun pertanyaan berikutnya yang disampaikan kepada nara sumber adalah terkait penggunaan denda yang diperoleh dari nasabah yang telah melakukan kelalaian dalam pembayaran atau menunda-nunda pembayaran dan digunakan untuk tujuan apa. Atas pertanyaan tersebut Bapak Puguh Kurniawan memberikan jawabannya yaitu bahwa ;

“Tujuan denda tentunya akan dimaksudkan untuk mendisiplinkan debitur dan bukan menjadi acuan pendapatan tetapi untuk infaq ke lembaga sosial”.<sup>115</sup>

Kemudian, pertanyaan peneliti terhadap nasabah yang tidak mampu melakukan pembayaran dendanya, Bapak Puguh menjelaskan bahwa ;

“Sebelum adanya jalan terakhir yaitu eksekusi jaminan, Bank Muamalat KC. Mas Mansyur akan melakukan restrukturisasi terhadap nasabah dan mengusahakan dengan cara kekeluargaan. Hal ini dikarenakan, jika tindakan penjualan barang dilakukan maka akan memperburuk citra bank dimata masyarakat”.<sup>116</sup>

Namun ketika nasabah dikenakan denda, apakah ada *complaint* atau keberatan terkait denda tersebut dan bagaimana upaya pihak Bank Muamalat dalam penyelesaiannya. Atas pertanyaan yang diajukan peneliti kepada nara sumber, Bapak Puguh Kurniawan menyampaikan bahwa :

“Ada nasabah yang keberatan. Caranya dilakukan musyawarah dan memberikan penjelasan bahwa denda bukan untuk pendapatan”.<sup>117</sup>

---

<sup>114</sup> Ibid.

<sup>115</sup> Ibid.

<sup>116</sup> Ibid.

<sup>117</sup> Ibid.

Demikian hasil wawancara yang dipaparkan oleh peneliti dalam penelitian ini untuk memberikan penjelasan dan pemahaman yang lebih dalam terkait penerapan denda terhadap produk pembiayaan murabahah pada Bank Muamalat KC. Mas Mansyur Surabaya.

### **B. Penerapan Denda Pada Produk Pembiayaan Berakad Murabahah Dalam Perspektif Fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000 Di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur**

Secara umum, bentuk pembiayaan bank syariah terdiri atas 3 (tiga) kategori yang dibedakan berdasarkan tujuan penggunaannya, yaitu : 1). Pembiayaan dengan prinsip jual beli ditujukan untuk memiliki barang dengan tingkat keuntungan bank ditentukan di awal (*margin*), produk pembiayaan ini terdiri atas *murabahah*, *salam* dan *istishna*, 2). Pembiayaan dengan prinsip sewa ditujukan untuk mendapatkan jasa dengan tingkat keuntungan bank ditentukan di awal, produk pembiayaan ini terdiri atas, 3). Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil digunakan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus. Pada pembiayaan ini bagi hasil keuntungan ditentukan oleh nisbah bagi hasil yang disepakati di awal seperti pada akad *musyarakah* dan *mudharabah*.

Sebagaimana dalam Fatwa DSN-MUI No. 04/DSN-MUI/IV/2000 mendefinisikan bahwa *al-Murabahah* adalah menjual suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga lebih sebagai laba. Sedangkan, Otoritas Jasa Keuangan berpendapat

bahwa *murabahah* adalah transaksi *mu'amalah* dengan menetapkan prinsip jual beli barang sebesar harga perolehan barang ditambah margin yang disepakati para pihak, dimana harga perolehan diinformasikan oleh penjual kepada pembeli.

Akad *murabahah*, *salam*, dan *istishna* merupakan beberapa dari akad pembiayaan. Dimana transaksi yang dilakukan berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara pihak lembaga keuangan syariah dengan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengembalikan uang atau tagihan setelah jangka waktu tertentu, namun dalam praktiknya masih banyak nasabah yang terlambat dalam melaksanakan kewajibannya.

Adapun konsekuensi dari perjanjian ini adalah timbulnya hak dan kewajiban yang harus dilaksanakan kedua belah pihak, dalam hal ini antara bank dengan nasabah. Bank berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan nasabah sebagaimana yang tercantum dalam klausul akad atau perjanjian, baik berupa pemberian dana untuk akad utang piutang, kerjasama, dan sebagainya. Sedangkan, nasabah berkewajiban mengembalikan angsuran dana atau jumlah nominal yang tepat waktu sebagai pemenuhan tanggung jawab serta kewajiban menginformasikan hal-hal yang terkait dengan usaha maupun tujuan pemberian pembiayaan.

Demikian pula halnya dengan prosedur pembiayaan *murabahah* di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur yaitu dengan mewakilkan nasabah untuk membeli barang yang dipesan, dimana adanya syarat modal dan keuntungan yang diketahui dengan jelas oleh nasabah dan merupakan syarat khusus untuk pembiayaan *murabahah*.

Kontrak akad *murabahah* yang dilakukan bank dan nasabahnya terdapat persetujuan mengenai hal-hal yang menjadi kewajiban dan hak bagi kedua belah pihak. Pihak yang terkait dalam akad atau perjanjian tersebut mengakibatkan tidak dibenarkan untuk melakukan hal-hal untuk melakukan sesuatu diluar isi kontrak perjanjian. Apabila nasabah melanggar ketentuan yang ada, maka pihak bank dapat melakukan tindakan sesuai yang tercantum dalam klausul akad sebagai bentuk penyelamatan aset bank.

**1. Sanksi yang disebut dalam fatwa ini adalah sanksi yang dikenakan LKS kepada nasabah yang mampu membayar, tetapi menunda-nunda pembayaran dengan disengaja.**

Dalam hal ini, Bank Muamalat memberi denda kepada nasabah yang menunda-nunda pembayaran serta memberi Surat Peringatan (SP). Dimana seperti pada hasil wawancara peneliti dengan nara sumber yaitu Nasabah akan dikenakan denda (*ta'zir*). Hal ini juga sesuai dengan Fatwa No. 17 Tahun 2000 tentang Sanksi Denda Bagi Nasabah Mampu yang Menunda-nunda Pembayaran.

**2. Nasabah yang tidak / belum mampu membayar disebabkan *force majeure* tidak boleh dikenakan sanksi.**

Denda atau *ta'zir* tidak dapat dijatuhkan kepada nasabah yang mengalami *Force Majeur*. Hal ini seperti di dalam Fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000 dalam ketentuan umum angka 2 dikatakan bahwa nasabah yang tidak / belum mampu membayar disebabkan *force majeure* tidak boleh dikenakan sanksi,

begitupun dalam Kompilasi Hukum Ekonomi Syariah Pasal 40 tentang keadaan memaksa dan Pasal 41 penjelasan tentang syarat keadaan memaksa, yang berbunyi :

- a. Peristiwa yang menyebabkan terjadinya darurat tersebut tidak terduga oleh para pihak.
- b. Peristiwa tersebut tidak dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak yang harus melaksanakan prestasi.
- c. Peristiwa yang menyebabkan darurat tersebut di luar kesalahan pihak yang harus melakukan prestasi.
- d. Pihak yang harus melakukan prestasi tidak dalam keadaan beriktikad buruk.

Meskipun demikian, nasabah dapat mengajukan permohonan penghapusan sanksi denda tersebut, jika nasabah memang dalam keadaan tidak mampu karena keadaan yang memaksa. Dalam hal ini, pegawai bank akan meneliti dan melakukan analisis terhadap nasabah, sehingga apabila terbukti bahwa adanya keadaan memaksa atau *force majeure*, maka denda tersebut dapat dihapuskan. Sehingga dengan demikian, Bank Muamalat telah menjalankan seluruh kegiatan perbankannya sudah sesuai dengan peraturan hukum dan fatwa-fatwa yang berlaku.

- 3. Nasabah mampu yang menunda-nunda pembayaran dan / atau tidak mempunyai kemauan dan itikad baik untuk membayar hutangnya boleh dikenakan sanksi.**

Nasabah Bank Muamalat akan diberikan Surat Peringatan (SP 1, SP 2, SP 3), dilakukan pemanggilan debitur bahwa pinjaman dikatakan macet, penjualan aset atau penawaran balai lelang, tetapi biasanya penawaran lewat balai lelang rata-rata rugi dan baru dilakukan penghapusan.

**4. Sanksi didasarkan pada prinsip *ta'zir*, yaitu bertujuan agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.**

Bank Muamalat akan memberikan sanksi kepada Nasabah yang mampu membayar tetapi menunda-nunda pembayaran berupa denda (*Ta'zir*). Adapun Bank Muamalat bertujuan mengenakan sanksi denda tersebut untuk menertibkan nasabah yang mampu tetapi menunda-nunda dalam pembayaran sehingga dengan adanya sanksi denda ini diharapkan dapat memberikan efek jera kepada nasabah.

Hal tersebut sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 17 / DSN-MUI / IX / 2000 pada butir "4", yaitu :<sup>118</sup>

Butir 4 : Bahwa sanksi didasarkan pada prinsip *ta'zir*, yaitu bertujuan agar nasabah lebih disiplin dalam melaksanakan kewajibannya.

**5. Sanksi dapat berupa denda sejumlah uang yang bedarnya ditentukan atas dasar kesepakatan dan dibuat saat akad ditandatangani.**

Sanksi denda yang dikenakan kepada nasabah sebesar seperti hitungan di bawah ini :<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup> Fatwa No. 17/DSN-MUI/IX/2000

- Denda = Rp 90.000.000 : 20 bulan  
 = Rp 4.500.000  
 = 0,00069% x Rp 4.500.000  
 = Rp 3.105  
 = Rp 3.105 x 14 hari keterlambatan  
 = Rp 43.470,-

Adapun hitungan denda tersebut sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 17 / DSN-MUI / IX / 2000 butir “5”, yaitu “Sanksi dapat berupa denda sejumlah uang yang besarnya ditentukan atas dasar kesepakatan dan dibuat saat akad ditandatangani”.<sup>120</sup>

## 6. Dana yang berasal dari denda diperuntukkan sebagai dana sosial

Sanksi yang diberikan kepada nasabah mampu tetapi menunda-nunda pembayaran tentunya terhadap nasabah tersebut dapat dikenakan denda sesuai dengan kesepakatan yang telah diketahui oleh kedua belah pihak dan dana yang berasal dari denda tersebut nantinya digunakan sebagai dana sosial. Hal tersebut sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 17 / DSN-MUI / IX 2000 butir “6”, yaitu “Dana yang berasal dari denda diperuntukkan sebagai dana sosial”.<sup>121</sup>

---

<sup>119</sup> Ibid.

<sup>120</sup> Ibid.

<sup>121</sup> Ibid.

**Tabel 4.2**  
**Kesesuaian dengan Fatwa DSN-MUI No. 17 / DSn-MUI / IX / 2000**

NO.	Keterangan	Kesesuaian Dengan Fatwa	
		Sesuai	Tidak Sesuai
1	Pemberian denda kepada nasabah mampu tetapi menunda-nunda pembayarannya	Sesuai	
2	Tidak kepada nasabah Force Majeur	Sesuai	
3	Diberikan sanksi kepada nasabah yang menunda-nunda pembayaran dan/atau tidak punya itikad baik untuk membayar	Sesuai	
4	Tujuannya untuk menertibkan nasabah dalam pembayaran	Sesuai	
5	Perhitungan denda sebesar 0,00069 %	Sesuai	
6	Denda diperuntukkan dana sosial	Sesuai	

Sumber : Data diolah peneliti