

**SISTEM PELAYANAN DEPOSITO ONLINE & TABUNGAN IB
HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP MAROS**

TUGAS AKHIR

**NURINDAH SARI U.
NIM 1961406001**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2022**

SISTEM PELAYANAN DEPOSITO ONLINE & TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP MAROS

TUGAS AKHIR

**NURINDAH SARI U.
NIM 1961406001**

Diajukan kepada Program Studi Keuangan dan Perbankan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.md)

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

SISTEM PELAYANAN DEPOSITO ONLINE DAN TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP MAROS

Disusun dan diajukan oleh

NURINDAH SARI U,
1961406001

Telah diperiksa dan setuju untuk diujikan

Pembimbing I

Pembimbing II

Hasdiana S, SE., MM
NIP / NIPDN :

Ummul Chair., SE., MM
NIP / NIPDN :

Maros, Juli 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,

Dr. Mustafa., SE.,M.Ak
NIP/NIDN :0931127316

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir

SISTEM PELAYANAN DEPOSITO ONLINE DAN TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT KCP MAROS

Disusun oleh

**NURINDAH SARI U.
NIM 1961406001**

Telah diujikan dan diseminarkan

Pada tanggal 2022

TIM PENGUJI

Nama Penguji

Tanda Tangan

(Hasdiana S, SE., MM)

.....

(Sarnawiah.,SE.,M.Si)

.....

Maros, 2022
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,

Dr. Mustafa, SE., M.AK
NIP/NIDN:

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nurinndah Sari U.
Nim : 1961406001
Jurusan : Keuangan dan perbankan
Program Studi : (D3) Keuangan dan perbankan
Alamat : Jl. Pattene Desa Temapaduae,
Kecamatan. Marusu, Maros.

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tugas akhir dengan judul **“Sistem Pelayanan Deposito Online & Tabungan IB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat KCP Maros”** adalah benar asli karya saya bukan ciplakan ataupun karya orang lain, jika kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa batalnya gelar saya, maupun sanksi pidana atas pernuatan saya tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat atas kesedaran saya sebagai Civitas Akademisi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

Maros,..... 2022

Yang membuat

Nurindah Sari U.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'allaikum Wr. Wb

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Panyayang, Kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadirat-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga kami dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Sitem Pelayanan Deposito online dan Tabungan IB Hijrah Pada PT. Bank Muamalat KCP Maros”. Ucapan tak terhingga ditujukan kepada :

1. Kedua orang tua tercinta yang dengan penuh kasih sayang dan kesabaran telah membesarkan, bekerja dan mendidik saya hingga dapat menempuh pendidikan yang layak.
2. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc., selaku Rektor Universitas Muslim Maros.
3. Bapak Dr. H. M. Ikram Idrus, M.S. Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
4. Bapak Dr. Mustafa, SE., M. Ak, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
5. Wakil dekan I, II dan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

6. Ibu Nur Asia Hamid SE.,MM selaku Ketua Program Studi Diploma Tiga Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
7. Ibu Hasdiana S, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Ummul Chair.,SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing II, yang juga telah mengarahkan dan membimbing penulis sehingga tugas akhir ini menjadi lebih baik.
8. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros, yang telah berjasa menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan. Seluruh staf kampus atas bantuan dan kerjasamanya selama ini.
9. Yusril yanuar abadi yang telah menemani dan membantu saya menyelesaikan Tugas Akhir dan seluruh teman seperjuangan. Penulis menyadari, masih membutuhkan penyempurnaan dalam penyusunan tugas akhir ini. apabila terdapat kesalahan baik dalam materi yang tersaji maupun dalam teknik penyelesaiannya, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya. semoga apa yang terdapat dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan.

Maros, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	I
SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Layanan Perbankan Syariah	7
B. Prinsip Dasar Oprasional Bank Syariah	13
C. Produk dan Jasa Perbankan Syariah	17
D. Dasar Hukum Perbankan Syariah	25
E. Deposito.....	27
F. Tabungan.....	30
G. Kerangka Pikir.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
B. Teknik Pengumpulan Data.....	37
C. Jenis dan Sumber Data.....	37
D. Metode Analisis Data.....	38
BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	39
A. Sejarah Singkat	39
B. Visi dan Misi	42
C. Kode Etik	42
D. Produk & Layanan	43

E. SOP Layanan Bank Muamalat	47
F. Struktur Organisasi Bank Muamalat	51
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian	53
B. Pembahasan.....	57
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Kerangka Pikir	35
2. Gambar 2 Struktur Organisasi	52
3. Gambar 3 Gambaran Sistem Pelayanan Tabungan IB Hijrah Online.....	63
4. Gambar 4 Gambaran Sistem Pelayanan Deposito Online	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam dunia perbankan saat ini, Anda tentu mengenal bank syariah. Secara fungsi, bank syariah memiliki peran sama dengan bank konvensional, yaitu menghimpun dana masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat. Namun, satu hal yang membedakanya yaitu prinsip syariah Islam, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian yang menjadi pedoman untuk sistem operasi dari bank syariah itu sendiri.

Di luar tugas utama sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penghimpunan dana dan penyaluran dana masyarakat, bank syariah juga bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional untuk mendukung peningkatan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan di kalangan masyarakat.

Berdasarkan Undang Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah atau prinsip hukum islam. Prinsip syariah Islam yang dimaksud mencakup dengan prinsip keadilan dan keseimbangan ('adl wa tawazun), kemaslahatan (maslahah), universalisme (alamiyah), serta tidak mengandung

gharar, maysir, riba, zalim dan obyek yang haram, sebagaimana yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia.

Menurut UU No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu lembaga usaha yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat berbentuk kredit atau lainnya agar taraf hidup masyarakat meningkat.

Dengan adanya perbankan memudahkan masyarakat menyimpan uang dengan aman dalam bank. Perbankan juga memudahkan masyarakat bertransaksi uang tanpa bertemu, apalagi saat ini setiap bank menyediakan aplikasi m-banking, aplikasi ini bisa di gunakan untuk bertransaksi tanpa bertemu atau melalui bank dan memudahkan masyarakat bertransaksi kapan saja.

Di Indonesia sendiri, metode pembayaran dengan transfer antar rekening bank melalui fitur m-banking ini menjadi yang paling sering digunakan. Hanya dengan modal rekening bank serta smartphone saja, kita sudah bisa melakukan berbagai jenis transaksi melalui transfer secara bebas dan saldo kita akan otomatis masuk ke rekening sesuai dengan jumlah transfernya. Sebelumnya, pembayaran menggunakan transfer bank ini mengharuskan kita untuk melakukan transaksi di mesin ATM. Namun, saat ini dapat

dilakukan kapanpun dan dimanapun, yang terpenting adalah kita harus memiliki koneksi internet.

Nasabah dianjurkan memilih deposito online IB Hijrah karna deposito online IB Hijrah ini praktik di gunakan dan membuka deposito bisa kapan saja melalui Muamalat DIN, Deposito online IB Hijrah ini juga sangat menguntungkan karna kita mendapatkan bagi hasil yang lebih optimal dengan minimun saldo yang lebih terjangkau dan fleksibel karena pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan anda yaitu 1,3,6 atau 2 bulan.

Nasabah dianjurkan memilih tabungan IB Hijrah karena tabungan IB hijrah adalah tabungan yang nyaman 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, salah satu keuntungan tabungan IB Hijrah ini adalah bebas biaya layanan.

Perkembangan teknologi bank digital yang pesat bisa menjadi tantangan sekaligus peluang bagi perbankan. Terlebih dengan momentum situasi pandemi saat ini, menjadikan pergeseran pola transaksi dari konvensional ke digital. Sistem pelayanan Deposito online iB Hijrah pada PT Muamalat KCP Maros merupakan terobosan perbankan dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan nasaba yang ingin melakukan transaksi di bank. Pelayanan sistem online ini

lebih praktis. Namun masalah yang sering timbul adalah masih terdapat beberapa calon nasabah yang kebingungan dengan langkah-langkah prosedur layanan online pada aplikasi yang disediakan oleh bank. Oleh karena itu perlunya dilakukan perbaikan, dengan perbaikan layanan berbasis online seperti menyertakan video langkah-langkah pendaftaran online agar lebih mudah dipahami, selain itu masalah lain sering timbul adalah akses jaringan yang sering mengalami gangguan.

Service Quality adalah salah satu konsep layanan bagi perbankan yang bisa diandalkan untuk mempertahankan nama perbankan dari pesaingan yang saat ini sangat ketat. ada lima jenis layanan yang harus di miliki yaitu : realibitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Bila kelima layanan ini terpenuhi, maka nasabah akan mendapatkan apa yang dinamankan *Customer Satisfaction*. PT. Bank muamalat Indonesia Kantor Cabang Maros merupakan salah satu bank yang yang mengeluarkan produk dengan prinsip syariah, salah satu produk yaitu produk tabungan iB hijrah & deposito online.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji dalam bentuk penelitian dengan judul **“Sistem Pelayanan Deposito Online dan Tabungan IB Hijrah Pada Bank Muamalat KCP Maros”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Sistem pelayanan Deposito online dan Tabungan iB Hijrah pada PT Bank Muamalat KCP Maros”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Sistem pelayanan Deposito online dan tabungan IB Hijrah pada PT Bank Muamalat KCP Maros.

D. Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi penulis

Untuk memperluas ilmu pengetahuan peneliti mengenai sistem pelayanan Deposito online dan tabungan IB hijrah pada PT Bank Muamalat KCP maros.

2. Bagi pihak lain

Penulis berharap tugas akhir ini dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan yang dapat digunakan sebagai referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

3. Manfaat teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan sistem pelayanan secara online.
- b. Menambah wawasan serta pengetahuan penulis dalam hal sistem pelayanan secara online pada umumnya dan tentang perilaku konsumen pada khususnya.

4. Manfaat pratis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan Bank dalam meningkatkan sistem pelayanannya.

BAB II **LANDASAN TEORI**

A. Layanan Perbankan Syariah

Dikutip oleh Pt Bank Danamon Indonesia Tbk, ada beberapa layanan perbankan syariah yaitu sebagai berikut :

1. Layanan ATM dan CDM

- a. Nasabah dapat menggunakan layanan ATM/CDM dengan menggunakan Kartu *Debet Danamon* yang dimiliki nasabah dan Nasabah dapat melakukan Transaksi *Finansial* ataupun Transaksi *Non Finansial* di mesin ATM/CDM sesuai dengan jenis transaksi yang telah ditentukan oleh Bank.
- b. PIN Kartu *Debet Danamon* yang digunakan pada mesin ATM sama dengan PIN Kartu *Debet Danamon* yang digunakan pada mesin CDM dan sesuai dengan jenis transaksi.
- c. Nasabah tidak dapat membatalkan/mengubah transaksi yang telah dilakukan melalui ATM ataupun CDM dengan alasan apapun dan transaksi tersebut secara otomatis mengikat Nasabah pada saat instruksi diberikan melalui mesin ATM ataupun CDM tersebut.
- d. Jenis layanan yang tersedia pada mesin ATM tercantum dalam media pemasaran mengenai ATM.

- e. Jenis layanan yang tersedia pada mesin CDM yaitu cek saldo dan setoran tunai ke rekening Bank.

2. Layanan rekening koran elektronik (*electronic banking statement*)

- a. Nasabah setuju bahwa dengan pengajuan layanan rekening koran elektronik (khusus Bukti Mutasi berupa *statement*), maka pengiriman laporan bulanan dilakukan untuk seluruh Rekening yang terdaftar atas nama Nasabah. Nasabah setuju bahwa jika laporan rekening bulanan gagal dikirimkan ke Nasabah dalam 2 (dua) bulan (atau dalam periode yang ditentukan oleh Bank dan akan diinformasikan kepada Nasabah), maka Bank berwenang untuk menghentikan sementara pengiriman rekening koran elektronik tersebut hingga Bank menerima instruksi lebih lanjut dari Nasabah.
- b. Nasabah menyatakan bahwa seluruh data/keterangan yang diberikan kepada Bank terkait layanan Rekening koran elektronik (termasuk namun tidak terbatas pada alamat email) adalah benar dan valid, serta menjadi dasar yang sah bagi Bank di dalam memberikan rekening koran elektronik dan Bank tidak berkewajiban untuk meneliti, menyelidiki kebenaran atas data alamat email Nasabah atau memastikan telah diterimanya rekening koran elektronik tersebut. Untuk Layanan rekening

koran elektronik, file yang dikirimkan berupa *attachment email* (PDF) yang harus dibuka dengan menggunakan password sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.

- c. Apabila Rekening Nasabah merupakan Rekening Pasif atau *Dormant* maka Nasabah harus melakukan pengaktifan Rekening terlebih dahulu sebelum melakukan proses registrasi layanan rekening koran elektronik. Untuk Rekening *joint account* (berstatus “AND” dan “OR”). Nasabah yang berhak untuk melakukan proses registrasi, pembatalan dan update data layanan rekening koran elektronik adalah Nasabah yang terdaftar di sistem Bank sebagai Rekening utama atau *primary account*.
- d. Nasabah menjamin dan membebaskan Bank dari segala kewajiban, tuntutan, gugatan dan klaim apapun, serta dari pihak manapun, termasuk dari Nasabah sendiri, sehubungan dengan pelaksanaan layanan rekening koran elektronik. termasuk adanya keterlambatan penerimaan, tidak diterimanya email atau kegagalan pengiriman email yang disebabkan oleh kesalahan pemberian data atau alamat email kepada Bank, perubahan alamat email yang tidak diberitahukan kepada Bank, email Nasabah karena suatu sebab tidak dapat diakses (antara

lain karena terblokir atau sebab lainnya yang berada di luar kendali bank).

3. Layanan Muamalat Din

Muamalat Din merupakan versi terbaru *mobile banking* syariah terbaru dari Bank Muamalat dengan berbagai kemudahan dan fasilitas yang dipersembahkan bagi para nasabahnya. Di dalamnya, terdapat berbagai fitur-fitur modern, canggih dan islami yang tidak hanya mempermudah beragama urusan keuangan dan perbankan tapi juga membantu transaksi atau pembayaran lainnya. *Mobile Banking* syariah Muamalat Din juga memiliki layanan pembayaran Ziswaf (Zakat, Infak, Sedekah dan Wakaf) yang lengkap sehingga nasabah dengan leluasa dapat menyalurkan kewajibannya kepada lembaga yang dipilihnya.

Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) ini merupakan salah satu jenis *Mobile Banking* yang memiliki fitur beragam yang diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Fitur *financial* yang memungkinkan nasabah bertransaksi *financial* tanpa harus datang ke bank.
- b. Fitur non *financial* yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui semua

jenis produk. Lokasi ATM dan kantor cabang serta konten islami (kakulatur zakat, arah kiblat, jadwal sholat dan lain-lain).

- c. Fitur yang menggiurkan lainnya seperti adanya tampilan baru yang lebih bagus, dilengkapi *biometric login* (login dengan menggunakan sidik jari), *single portolio view* (memudahkan nasabah melihat ringkasan portofolionya di bank).

Pada intinya layanan *mobile banking* memberikan kemudahan kepada para nasabah untuk melakukan transaksi perbankan seperti cek saldo, transfer antar rekening, transfer ke rekening lain, pembayaran, dan transaksi lainnya. Dengan fasilitas ini semua orang yang memiliki ponsel dapat dengan mudah bertransaksi dimana saja dan kapan saja asal memiliki paket internet.

4. Layanan yang menggunakan kode akses

Khusus untuk Layanan Perbankan yang proses verifikasinya memerlukan Kode Akses yang melakukan transaksi (yaitu: PIN Kartu Debet *Danamon*, PIN Telepon, token), Maka nasabah wajib memperhatikan hal-hal berikut ini:

- a. Nasabah diwajibkan melakukan perubahan atas Kode Akses yang telah diserahkan oleh Bank sebelum melaksanakan transaksi untuk pertama kalinya dan selanjutnya Kode Akses

tersebut dapat diubah setiap saat. Kode Akses baru tersebut berfungsi sebagai dasar verifikasi pada sistem Bank atas transaksi yang dilakukan Nasabah. Nasabah membebaskan Bank dari semua risiko yang timbul sehubungan dengan dilakukannya perubahan dan akibat-akibat yang timbul karna dilakukannya perubahan Kode Akses tersebut.

- b. Apabila Nasabah salah memasukkan Kode Akses sehingga menyebabkan Kartu *Debet Danamon* ditolak atau tidak dapat dipergunakan untuk melakukan transaksi, maka penggantian atau pengaktifan kembali hanya dapat dilakukan oleh petugas Bank di kantor cabang yang menyediakan Layanan Syariah terdekat dan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Bank.
- c. Apabila Nasabah lupa PIN Kartu *Debet Danamon*, maka Nasabah diwajibkan melakukan penggantian Kartu *Debet Danamon* di Cabang Syariah atau Layanan Perbankan Syariah terdekat sesuai dengan ketentuan Bank. Apabila lupa PIN Telepon, maka Nasabah dapat membuat PIN Telepon baru melalui mesin ATM.
- d. Nasabah diwajibkan menjaga kerahasiaan atau keamanan Kode Akses agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berhak, yaitu antara lain:

- 1) Menggunakan Kode Akses dengan hati-hati agar tidak diketahui orang lain dan tidak memberitahukan Kode Akses kepada pihak manapun termasuk keluarga atau petugas Bank.
- 2) Melakukan perubahan Kode Akses secara berkala.
- 3) Menggunakan Kode Akses yang tidak mudah ditebak (antara lain: tidak menggunakan tanggal lahir atau identitas lainnya).
- 4) Tidak mencatat Kode Akses di tempat yang mudah diketahui oleh orang lain.
- 5) Tidak menggunakan Kode Akses yang sama dengan produk atau layanan lainnya yang juga menggunakan Kode Akses.

B. Prinsip Dasar Oprasional Bank Syariah

Mengelolah lembaga keuangan syariah memang harus berbeda dengan mengelola lembaga keuangan konvensional. Menyamakan begitu saja tentu akan menimbulkan kesulitan. Namun dapat pula dipahami bahwa sebagian besar pengelola lembaga keuangan syariah berasal dari lembaga keuangan konvensional. Sehingga dalam pengelolaan operasional pun, sebagai mereka sulit untuk melepaskan tradisi bank konvensional yang memang sudah mendarah daging.

Mengelola lembaga keuangan syariah memang harus dengan mengelola lembaga keuangan berbeda konvensional. Menyamakan begitu saja tentu akan menimbulkan kesulitan. Namun dapat pula dipahami bahwa sebagian besar pengelola lembaga keuangan syariah berasal dari lembaga keuangan konvensional. Sehingga dalam pengelolaan operasional pun, sebagian mereka sulit untuk melepaskan tradisi daging. bank konvensional yang memang sudah mendarah

Bank syariah dengan sistem bagi hasil dirancang untuk terbinanya kebersamaan dalam menanggung risiko usaha dan berbagi hasil usaha antara pemilik dana yang menyimpan uangnya dilembaga, lembaga selaku pengelola dana, dan masyarakat yang membutuhkan dana pinjaman dana atau pengelola usaha. yang bisa berstatus

Pada sisi pengerahan dana masyarakat, shahibul maal berhak atas bagi hasil dari usaha lembaga keuangan sesuai dengan prosi yang telah disepakati bersama. Bagi hasil yang diterima shahibul maal akan naik turun secara wajar sesuai keberhasilan usaha lembaga keuangan dalam mengelola dana yang dipercayakan kepadanya. Tidak ada biaya yang perlu digeserkan karena bagi hasil bukan konsep biaya.

Sedangkan pada penyaluran dana kepada masyarakat, sebagian besar pembiayaan bank syariah disalurkan dalam bentuk barang/jasa yang dibelikan Bank Syariah untuk nasabahnya. Dengan demikian, pembiayaan hanya diberikan apabila barang/jasanya telah ada terlebih dulu, baru ada uang maka masyarakat dipacu untuk memproduksi barang/jasa atau mengadakan barang/jasa. Selanjutnya barang yang dibeli menjadi jaminan utang. (Andrianto & Firmansyah, 2019:95)

Dari hasil musyawarah (Ijma' Internasional) para ahli ekonomi muslim beserta para ahli fiqh dari akademi fiqh di Mekah pada tahun 1973, dapat disimpulkan bahwa konsep dasar hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam dalam sistem ekonomi Islam ternyata dapat diterapkan dalam operasional lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan bukan bank.

Secara garis besar, hubungan ekonomi berdasarkan syariah Islam tersebut ditentukan oleh hubungan akad yang terdiri dari lima konsep dasar akad. Bersumber dari lima konsep dasar inilah dapat ditemukan produk-produk lembaga keuangan bank syariah dan lembaga keuangan non syariah untuk dioperasionalkan. Kelima konsep tersebut adalah sistem simpanan, bagi hasil, margin keuntungan, sewa dan fee/jasa.

Islam mengajarkan segala sesuatu yang baik dan bermanfaat bagi manusia. Maka dari itu dalam perbankan syariah ada prinsip-prinsip yang dianut dalam mengusahakan kegiatannya. Ada beberapa prinsip utama operasional bank Islam, yaitu:

1. Prinsip al-Ta'awun

Merupakan prinsip untuk saling membantu dan bekerjasama antara anggota masyarakat dalam berbuat kebaikan. Firman Allah Swt, yang artinya: "... dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran..." (QS Al-Ma'idah ayat 2).

2. Prinsip menghindar al-Ikhtinaz

Seperti membiarkan uang menganggur dan tidak berputar dalam transaksi yang bermanfaat bagi masyarakat umum, sebagaimana firman Allah Swt:, yang artinya,"Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu." (QS An-Nisa ayat 29)

3. Memonopoli

Menurut Ibnu Taimiyah tidak membolehkan berbagai koalisi profesional baik individu maupun kelompok. Memonopoli akan menyebabkan penindasan kepada masyarakat, umumnya masyarakat menengah ke bawah.

4. Bebas dari "MAGHRIB"

Dalam operasional ekonomi Islam haruslah terbebas dari unsur maghrib (maisyir, gharar, haram, riba dan bathil) karena ekonomi Islam bukan hanya berprinsip rela merelakan melainkan juga terbebas dari kedzaliman baik kepada diri sendiri maupun kepada orang lain

5. Menyalurkan ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah). Bank Syariah mempunyai dua peran yaitu sebagai badan usaha dan badan sosial. (Misbach Irwan, 2020:69)

C. Produk dan Jasa Perbankan

Arifin (2020:21) Produk dan Jasa Perbankan Syariah adalah sebagai berikut:

Pada sistem perbankan Syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di Bank bukan untuk mendapatkan bunga, tapi untuk mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana nasabah tersebut

kemudian disalurkan kepada mereka yang membutuhkan (misalnya modal usaha), dengan perjanjian membagi keuntungan secara rata .Secara garis besar, pengembangan produk Bank Syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Produk Pendanaan

Produk-produk pendanaan bank syariah ditujukan untuk investasi tabungan pembangunan perekonomian dengan cara yang adil sehingga keuntungan dapat dijamin bagi semua pihak.

a. Pendanaan dengan prinsip Wadiah

1) Giro Wadiah

Giro wadiah merupakan produk pendanaan Bank Syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainya.

2) Tabungan Wadiah

Tabungan wadiah merupakan produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainya, seperti giro wadiah tetapi tidak seflexibel giro wadiah, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.

b. Pendanaan dengan prinsip Qordh

Simpanan giro dan tabungan juga dapat menggunakan prinsip qardh, ketika bank dianggap sebagai penerima pinjaman tanpa bunga dari nasabah sebagai pemilik modal. Bank dapat memanfaatkan dana dari nasabah untuk tujuan apa saja, termasuk untuk kegiatan produktif mencari keuntungan. Nasabah juga dijamin akan memperoleh kembali dananya secara penuh, sewaktu-waktu nasabah ingin menarik dananya.

c. Pendanaan dengan prinsip Mudharabah

1) Tabungan Mudharabah

Bank dapat mengintegrasikan rekening tabungan dengan rekening investasi dengan prinsip mudharabah dengan bagi hasil yang disepakati bersama. Mudharabah adalah prinsip bagi hasil atau bagi kerugian ketika nasabah sebagai pemilik modal (*shahibul maal*) menyerahkan uangnya kepada bank sebagai pengusaha (*mudharib maal*) untuk diusahakan.

2) Deposito (tidak terikat)

Bank Syariah menerima simpanan deposito berjangka untuk satu bulan keatas dalam rekening investasi umum dengan prinsip mudharabah muthlaqah. Dalam mudharabah muthlaqah Bank sebagai mudharib

mempunyai kebebasan mutlak dalam pengelolaan investasinya.

3) Deposito (terikat)

Bank Syariah menawarkan rekening investasi khusus kepada nasabah yang ingin menginvestasikan dananya langsung dalam proyek yang dipilihnya yang dilaksanakan oleh bank dengan prinsip mudharabah muqayyadah. Dalam mudharabah muqayyadah Bank menginvestasikan dana nasabah ke dalam proyek yang diinginkan nasabah. Jangka waktu investasi dan bagi hasil disepakati bersama dan hasilnya langsung berkaitan dengan keberhasilan proyek yang dipilih.

4) Sukuk Al-Mudharabah

Akad mudharabah juga dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk menghimpun dana dengan menerbitkan sukuk yang merupakan obligasi Syariah. Dengan obligasi Syariah, bank mendapatkan alternatif sumber dana berjangka panjang yaitu lima tahun atau lebih yang dapat digunakan untuk pemberian-pemberian berjangka panjang.

d. Pendanaan dengan prinsip Ijarah

Akad ijarah dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk menghimpun dana dengan menerbitkan sukuk yang merupakan obligasi Syariah. Dengan obligasi Syariah, Bank mendapatkan alternatif sumber dana berjangka panjang yaitu lima tahun atau lebih yang dapat digunakan untuk pembiayaan-pembiayaan berjangka panjang.

2. Produk Pembiayaan

Produk-produk pembiayaan Bank Syariah, khususnya pada bentuk pertama, ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor rill dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama yang dilakukan bersama mitra usaha menggunakan pola bagi hasil (mudharabah dan musyarakah) dan dalam bentuk investasi sendiri kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola jual beli (murabahah, salam dan istishna) dan pola sewa (ijaroh muntahiyah bitamlik). Pembiayaan secara luas berarti financing atau pembelanjaan, yaitu pendanaan yang dikeluarkan untuk mendukung investasi yang telah direncanakan, baik dilakukan sendiri maupun dijalankan oleh orang lain. Dalam artian sempit, pembiayaan dapat dipakai untuk mendefinisikan pendanaan yang dilakukan oleh lembaga pembiayaan, seperti Bank Syariah kepada nasabah.

- a. Produk berdasarkan jual beli

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, di mana Bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau menunjuk nasabah sebagai agen Bank yang melakukan pembelian barang atas nama Bank, kemudian Bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan (margin). Mengaplikasikannya dengan menggunakan akad murabahah, salam dan istishna.

b. Produk berdasarkan sewa menyewa

Prinsip sewa menyewa pada dasarnya merupakan pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan hak kepemilikan atas barang itu sendiri. Ijarah terbagi atas dua macam yaitu : pembiayaan ijarah, pembiayaan ijarah wa iqtina dan ijarah muntahia bittamlik (IMBT).

c. Produk berdasarkan bagi hasil

Sistem ini merupakan suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara pihak bank dengan nasabah penyimpan dana maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk akad yang berdasarkan prinsip ini adalah :

1) Pembiayaan Mudharabah

Mudharabah merupakan akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama pemilik modal (*shahibul maal*) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola (*mudharib*). Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi sesuai kesepakatan yang terdapat dalam kontrak, rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian ini diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian si pengelola, si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut. Akad mudharabah secara umum terbagi menjadi dua jenis yaitu : mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah.

2) Pembiayaan musyarakah

Musyarakah merupakan produk *financial* syariah yang berbasis kemitraan sebagaimana halnya mudharabah. Namun kedua produk financial tersebut memiliki ciri-ciri atau syarat yang berbeda. Dengan kata lain akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

d. Produk berdasarkan pinjam meminjam

Qardh merupakan pemberian harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kembali atau dengan kata lain meminjamkan tanpa mengharapkan imbalan. Produk ini biasa digunakan untuk membantu usaha kecil dan keperluan sosial. Dana ini diperoleh dari dana zakat, infaq dan shadaqah. Pembiayaan yang menggunakan akad qardh hanya untuk membantu dan memberikan kemudahan kepada orang yang sedang mengalami kesusahan dalam keuangan.

3. Produk Jasa

Selain dapat melakukan kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana, bank juga dapat memberikan jasa kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan, jasa tersebut antara lain:

a. *Sharf* (Jual Beli Valuta Asing)

Merupakan jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (*spot*). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.

b. Ijarah (sewa)

Kegiatan ijarah ini yaitu dengan menyewakan simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata-laksana administrasi dokumen (*custodian*), dalam hal ini bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa tersebut.

D. Dasar Hukum Perbankan Syariah

Menurut Arafat (2018) Sistem perbankan nasional yang bertransformasi dari *single banking system* menjadi *dual banking system* tentunya memerlukan kesiapan dari Pemerintah untuk responsif terhadap ketersediaan perangkat-perangkat pendukung seperti infrastruktur, Sumber Daya Manusia dan yang terpenting adalah kelengkapan perangkat hukum berupa regulasi yang diatur dalam peraturan perundang-undangan tentang perbankan syariah secara hierarkis yang berjenjang sesuai dengan fungsi-fungsi regulasi.

Dasar hukum perbankan syariah nasional dapat dilihat secara umum dan secara khusus. Dasar hukum secara umum artinya segala bentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan aspek hukum perbankan syariah antara lain:

- a. UUD 1945 dalam ketentuan yang mengatur tentang Perekonomian Negara dan Prinsip Demokrasi Ekonomi;

- b. Undang-undang RI No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan;
- c. Undang-undang RI No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang RI No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia;
- d. Undang-undang RI No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas;
- e. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah;
- f. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (P-OJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.

Dasar hukum perbankan syariah secara khusus secara hierarkhi antara lain:

- a. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah; dan

- b. Peraturan Bank Indonesia (PBI) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (P-OJK) sebagai peraturan pelaksanaan Undang-undang.

Sebagai catatan, bilamana dalam penerapannya terdapat pertentangan antar peraturan, maka sebagai solusinya adalah dengan merujuk pada asas-asas hukum.

E. Deposito

1. Pengertian Deposito

Menurut Syafitri (2020:42) deposito merupakan simpanan yang penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu sesuai perjanjian antara nasabah dengan Bank yang bersangkutan serta dana deposito merupakan dana mahal karena suku bunganya lebih tinggi dibandingkan dengan simpanan lainnya.

Menurut Wahjono yang dikutip oleh syafitri (2020:42) Deposito merupakan produk Bank yang tujuanya untuk menampung kelebihan dana masyarakat pada waktu tertentu. Sebelum jangka waktu yang disepakati itu jatuh tempo deposito tidak bisa dicairkan kecuali dengan suatu penalti. Satuan jangka waktu terkecil dalam deposito adalah 1 bulan. Kemudian berturut-turut 3 bulan, 6, 12, dan 24 bulan.

Dalam masa dimana perubahan sering terjadi dan dalam kecepatan yang tinggi.

Dari bukunya Arifin (2020) deposito adalah produk dari bank yang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan Syariah akan memakai prinsip mudharabah.

Deposo merupakan simpanan yang memiliki jangka waktu untuk jatuh tempo. Penarikannya pun dilakukan sesuai jangka waktu tersebut. Namun, saat ini sudah ada bank yang memberikan fasilitas deposito yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Jenis deposito pun beragam sesuai dengan keinginan nasabah. Dalam praktinya jenis deposito terdiri dari deposito berjangka, sertifikat deposito dan *deposit on call*. (Nasir Mohamad. 2016)

2. Jenis-jenis Deposito

Menurut Kasmir dikutip oleh Syafitri (2020) jenis-jenis deposito yang ada ditawarkan oleh Bank yaitu sebagai berikut :

a. Deposito Berjangka

Merupakan deposito yang diterbitkan menurut jangka waktu tertentu. Jangka waktu deposito biasanya bervariasi mulai dari 1,2,3,6,12, 18 sampai dengan 24 bulan. Deposito berjangka diterbitkan atas nama baik perorangan maupun lembaga.

b. Sertifikat Deposito

Merupakan deposito yang diterbitkan dengan jangka waktu 6 dan 12 bulan. Sertifikat deposito diterbitkan dalam bentuk sertifikat. Artinya di dalam sertifikat deposito tidak tertulis nama seseorang atau badan hukum tertentu, sertifikat deposito dapat diperjualbelikan kepada pihak lain. Pencairan bunga sertifikat deposito dapat dilakukan dimuka, tiap bulan atau jatuh tempo, baik tunai maupun non tunai.

c. *Deposit on call*

Merupakan deposito yang berjangka waktu minimal 7 hari dan paling lama kurang dari 1 bulan. Diterbitkan atas nama dan biasanya dalam jumlah yang besar misalnya 50 juta rupiah tergantung Bank yang bersangkutan. Pencairan bunga dilakukan pada saat pencairan *deposit on call* sebelum *deposito on call* dicaikan terlebih dahulu 3 hari sebelumnya nasabah sudah memberitahukan Bank penerbit.

3. Manfaat Deposito

a. Keuntungan bagi bank

Seperti diketahui bahwa simpanan deposito merupakan sumber dana yang paling mudah diperoleh dari masyarakat. Oleh karena itu ada beberapa bentuk manfaat yang diterima oleh kedua pihak, baik bagi pihak bank maupun pihak masyarakat. Manfaat atau keuntungan yang diterima oleh bank

antara lain, bank mengelola dana deposito tersebut secara maksimal untuk mendapatkan keuntungan bagi bank, berkaitan dengan masa waktu atau jangka waktu dana deposito sudah ditetapkan sehingga bagi bank mudah untuk diprediksi.

b. keuntungan bagi nasabah

Sedangkan keuntungan deposito bagi masyarakat adalah tingkat bunga yang relatif tinggi, serta bunganya dapat dimanfaatkan secara pasti setiap bulannya. Bagi masyarakat, bank adalah tempat menyimpan atau menitip dana yang aman dan menguntungkan, dan deposan dapat memperoleh keuntungan lain serta perolehan bunga, misalnya deposito tersebut dapat dijadikan jaminan kredit.

F. Tabungan

1. Pengertian Tabungan

Tabungan menurut Undang Undang Perbankan nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet giro* dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Syarat-syarat penarikan tertentu maksudnya adalah sesuai dengan perjanjian atau kesepakatan yang telah dibuat antara bank dengan si penabung. Misalnya dalam

frekuensi penarikan, apakah 2 kali seminggu atau setiap hari atau mungkin setiap saat. Maka, jelas haruslah sesuai dengan perjanjian sebelumnya antara bank dengan nasabah.

2. Dasar Hukum Tabungan

a. Landasan Syariah Dalam Fatwa Dewan Syariah Nasional nomor 02/DSN-MUL/IV/2000 tentang tabungan, memberikan landasan syariah dan ketentuan tentang tabungan berdasarkan Al-Qur'an, diantaranya adalah" Al-Qur'an QS. Al-Baqarah (2): 283

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَى سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرَهَانَ مَقْبُوضَةً فَإِنَّ أَمْنَ بَعْضَكُمْ بَعْضًا فَلِيُؤْتَى مَنْ يَنْهَا فَإِنَّهُ أَثْمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلَيْهِ

Artinya jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah" Sebagai pengelola kita harus amanat terhadap dana yang dipercayakan terhadap kita untuk di kelola dengan cara yang baik.

b. Al-Hadits

Hadits Baihaqi "Berlaku hemat adalah setengah dari penghidupan "..(HR. Baihaqi) c) Hadits Ahmad "tidak akan kekurangan bagi orang yang berlak hemat" (HR. Ahmad)

c. Landasan Hukum Positif

Dasar hukum atas produk tabungan dalam hukum positif Indonesia UU No. 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan. Saat ini secara khusus mendasarkan pada Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

d. Surat Edaran Bank Indonesia

Aplikasi akad wadiah dan mudharabah dapat kita baca dalam Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No. 10/14/DPbS tertanggal 17 Maret 2008, yang merupakan ketentuan pelaksanaan dari PBI No. 9/19/PBI/2007 tentang pelaksanaan prinsip syariah dalam kegiatan perhimpunan dana dan penyaluran dana serta pelayanan jasa Bank Syariah, sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/16/PBI/2008.26 Saat ini secara khusus tabungan diatur dalam Undang-Undang No 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

3. Jenis-jenis Tabungan

Menurut Kasmir dikutip oleh Syafitri (2020:37) dalam praktik perbankan di Indonesia terdapat beberapa jenis-jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak pada fasilitas yang diberikan kepada penabung, dengan demikian penabung memiliki banyak pilihan. Jenis-jenis yaitu sebagai berikut :

a. Tabanas (Tabungan Pembangunan Nasional)

Tabanas merupakan tabungan yang dibuat oleh bank-bank yang ditunjuk oleh pemerintah, prinsipnya bersifat bebas, tidak terikat oleh jangka waktu, jumlah yang ditabung atau jumlah penarikkannya.

b. Taska (Tabungan Asuransi Berjangka)

Taska merupakan tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa. Dengan kata lain penabung Taska secara otomatis dimasukkan dalam asuransi, dan ahli warisnya berhak menerima apabila penabung meninggal dunia, meski jumlah asuransi tabungannya belum terpenuhi.

c. Tabungan Lainnya

Merupakan tabungan yang bukan tabanas dan taska. Tabungan ini dikeluarkan oleh masing-masing bank dengan ketentuan yang diatur oleh BI. Hal yang dapat diatur oleh bank penyelenggara dan sesuai dengan ketentuan BI.

4. Manfaat Tabungan

Menurut sari dikutip oleh lestari (2017:36) Manfaat tabungan yaitu sebagai berikut :

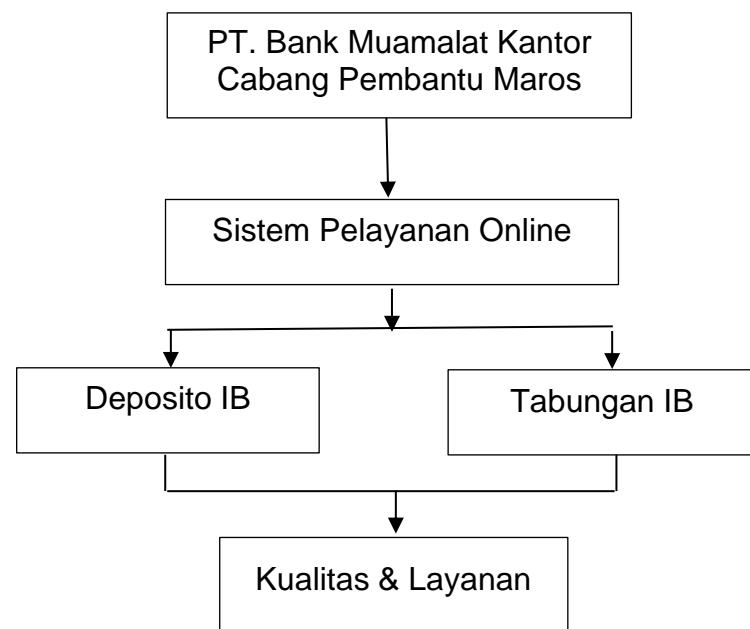
a. Manfaat bagi bank

- 1) Sebagai salah satu sumber dana bagi bank dan dapat digunakan sebagai penunjang operasional bank dalam memperoleh keuntungan atau laba.
 - 2) Sebagai penunjang untuk menarik nasabah dalam rangka menggunakan fasilitas produk bank.
 - 3) Membantu program pemerintah dalam rangka pertumbuhan ekonomi dan Meningkatkan kesadaran masyarakat untuk menyimpan dananya di bank.
- b. Manfaat bagi nasabah
- 1) Terjamin keamanannya, dengan menyimpan uang di bank keamanan uang terjamin
 - 2) Mendapatkan bunga dengan menyimpan uang di bank
 - 3) Terhindar dari pemakaian uang secara terus-menerus.
 - 4) Adanya kepastian saat penarikan uang, penarikan uang dapat dilakukan setiap saat dimana saja dan tidak dikenakan biaya administrasi dengan fasilitas ATM.

G. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan suatu landasan atau model (gambar) yaitu suatu konsep yang berhubungan dengan variabel satu dengan

variabel lainnya. Adapun kerangka pikir dalam penelitian ini sebagai berikut :



Gambar 1. Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Muamalat yang berlokasi Jl. Jend. Sudirman, Alliritengae, Maros, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Waktu yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini adalah pada bulan Februari sampai dengan bulan Maret 2022. Penelitian objek ini juga berdasarkan pada penempatan lokasi magang mahasiswa Diploma Tiga Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penyusunan laporan ini yaitu:

1. *Observasi* (pengamatan), yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan melakukan pengamatan langsung di lapangan mengenai system pelayanan. Observasi yang dilakukan mencakup/meliputi hal-hal terkait produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat KCP Maros. Seperti memperhatikan apa saja produk dan layanan pada Bank, salah satu contoh produknya yaitu Tabungan, Giro, Deposito, Pembiayaan, dan Investasi. Sedangkan layanannya yaitu Layanan Personal &

Kenyamanan Akses, Layanan Istimewa dan Kenyamanan Transaksi, dan Layanan dengan Cakupan Regional.

2. *Interview* (wawancara), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung terhadap pegawai PT. Bank Muamalat KCP Maros. Wawancara yang dilakukan dengan pihak bank mengenai layanan dan produk bank PT. Muamalat KCP Maros.

C. Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif :

- a. Data kualitatif merupakan data yang diperoleh dalam bentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan. Data kualitatif dalam penelitian ini mencakup data yang dikelola dari pihak bank maupun nasabah.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder yakni:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, pengamatan dan pengumpulan data pada PT. Bank Muamalat KCP Maros.
- b. Data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Bisanya sumber data ini berupa sejarah perusahaan pada PT. Bank Muamalat KCP Maros.

D. Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dimana menggambarkan atau menguraikan tentang sistem pelayanan produk perbankan yaitu deposito dan tabungan. Adapun yang menjadi hasil penelitian memberikan gambar tentang kualitas dan layanan dari produk yang ada di aplikasi bank muamalat.

BAB IV

GAMBAR UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Singkat

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun

sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI).

Pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

BMI terus berinovasi dengan 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 baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh 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 itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 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 240 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat yang tersebar diseluruh Indonesia termasuk 1 unit ATM yang berada di Malaysia, dan terhubung dengan 120.000 jaringan ATM Bersama dan 77.000 ATM Prima serta 51 unit Mobil Kas Keliling.

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus 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”.

Bank Muamalat terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

B. Visi dan Misi

1. Visi

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

2. 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.

C. Kode Etik

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memiliki kode Etik (*code of conduct*) sebagai wujud dari komitmen untuk menjalankan usaha sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (GGG) dan fungsi kepatuhan. Pokok-pokok kode etik yang di atur di lingkungan bank mencakup :

1. Kepatuhan terhadap ajaran islam dan peraturan perundangan yang berlaku.

2. Memastikan kehalalan sumber, proses dan hasil dari pekerjaan, yaitu mencakup pengaturan benturan kepentingan, hubungan dengan *stakeholder*, kegiatan politik karyawan.
3. Menunjukkan perilaku disiplin dalam bekerja dan menjalankan ibadah.
4. Menjuring tinggi etika moral dan sopan santun.
5. Menjaga amanah yang diberikan, termasuk pengaturan perilaku untuk menjaga nama baik Bank, menjaga fasilitas Bank, melayani nasabah dengan baik, dan mencegah Tindakan pelanggaran.
6. Menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan perusahaan.

D. Produk dan Layanan Bank Muamalat

1. Tabungan
 - a. Program tabungan prima berhadiah (TPB)

Tabungan dengan pemberian hadiah di muka sesuai keinginan nasabah tanpa diundi, dimana nasabah bersedia mengedepkan dana dalam jangka waktu tertentu.
 - b. Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus.

c. Tabungan IB simple

Tabungan simpanan pelajar (simple) IB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana.

d. Tabungan IB Hijrah haji

Tabungan IB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah anda. Bank yang berkomitmen memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

e. Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan IB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan naman dan menguntukan.

f. Tabungan IB Hijrah Rencana

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

g. Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

2. Giro

a. Giro IB Hijrah

Giro IB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya dapat ditransaksikan menggunakan cek, bilyet, *letter of authorization* (LOA), dan/atau *letter of indemnity* (LOI), serta sarana pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan di Bank.

b. Girro IB Hijrah Ultima

Giro iB Hijrah adalah simpanan berbasis akad syariah yang penarikannya sama seperti Giro IB Hijrah.

c. Rekenin Khusus GIRO DHE & SDA

Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA

3. Deposito

a. Deposito iB Hijrah

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

b. Deposito online iB Hijrah Muamalat

Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapanpun dan dimanapun melalui

Muamalat DIN dengan bagi hasil yang optimal dalam mata uang rupiah.

4. Pembiayaan

a. KPR IB Hijrah

KPR iB Hijrah dapat digunakan untuk fasilitas *Take Over* KPR dari bank lain, pembelian unit properti, renovasi, dan keperluan konsumtif lainnya. Angsuran pasti dengan persyaratan yang mudah.

b. Hijrah multiguna

Employee Benefit Program adalah fasilitas khusus untuk karyawan perusahaan terpilih untuk memenuhi kebutuhan konsumtif. Pengajuan pembiayaan KPR dan Multiguna yang sesuai dengan prinsip Syariah dengan angsuran yang fleksibel.

5. Investasi

Sukuk

Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) adalah Surat Berharga Negara yang diterbitkan berdasarkan prinsip syariah, sebagai bukti atas bagian penyertaan terhadap asset SBSN, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing (UU No. 19 Tahun 2008).

Bank Muamalat Indonesia menawarkan Anda solusi melalui investasi pada rangkaian produk SBSN. Jangka waktu SBSN tergantung pada masing-masing seri yang diterbitkan oleh

Pemerintah Republik Indonesia. Saat ini Bank Muamalat hanya memasarkan SBSN yang diterbitkan oleh Pemerintah Republik Indonesia yang terdiri atas:

- a. SBSN Ritel (Sukuk Ritel dan Sukuk Tabungan)
- b. SBSN Berbasis Pembiayaan Proyek (Project Based Sukuk)
- c. SBSN dalam Mata Uang Asing (USD; INDOIS)

E. Standar Operasional Prosedur Pada Bank Muamalat KCP Maros

Adapun standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Maros antara lain :

1. Costumer Service

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diberikan Customer Service (CS) yaitu sikap, penampilan, dan Skill yang diberikan berdasarkan wawancara dengan karyawan Bank Muamalat Maros selaku Customer Service yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Maros.

a. Sikap

Dalam konsep sikap Customer Service melayani nasabahnya dimulai dari sebelum nasabah datang telah berdiri disamping meja dari sebelum nasabah datang dan memanggil nomor antrian dengan wajah yang ceria dan

selalu tersenyum saat melayani nasabah dan mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah memperkenalkan diri, meminta nomor antrian, menawarkan bantuan kepada nasabah. Lalu setelah kebutuhan nasabah terpenuhi, semua prosedur telah dilakukan lalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih, salam, kemudian Customer Service berdiri setelah nasabah berdiri.

b. Penampilan

Dalam konsep penampilan Customer Service Bank Muamalat Maros sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapih dan bersih wajah segar dan bersih. penampilan merupakan salah satu faktor penunjang, penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman saat melakukan transaksi sehingga tidak membuat nasabah merasa risih.

c. Skill

Standar Operasional Prosedur (SOP) juga harus diterapkan pada konsep skill yaitu kemampuan CS saat melayani nasabah seperti pembukaan rekening, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan produk kepada nasabah.

Skill merupakan kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Tugas Customer Service adalah melayani nasabah sesuai dengan ketentuan bank. Dalam konsep skill, Customer Service Bank Muamalat Kcp Maros sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Customer service mampu memenuhi kebutuhan nasabah dan dapat menjelaskan produk-produk Bank Muamalat dengan sangat baik.

2. Teller

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang diberikan Teller yaitu sikap, penampilan, dan Skill yang diberikan berdasarkan observasi yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Maros.

a. Sikap

Dalam konsep sikap, Teller dalam melayani nasabahnya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ditetapkan. Teller melayani nasabahnya dimulai dari berdiri dan memanggil nomor antrian nasabah, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, dengan menggunakan nasa bicara yang ramah, sopan. Fokus terhadap nasabah, dan mengucapkan terima kasih

diakhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

b. Penampilan

Dalam konsep penampilan Teller Bank Muamalat Kcp Maros sudah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dengan mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan, rapid an bersih wajah segar dan bersih, rambut pendek dan tersisir rapi, mengenakan tanda pengenal didada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah. Dengan penampilan yang bersih dan rapi akan membuat nasabah lebih merasa nyaman dan senang saat melakukan transaksi sehingga nasabah akan merasa lebih puas.

c. Skill

Standar Operasional Prosedur dalam monsep Skill yang diterapkan Teller yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, mengajak nasabah bersama menghitung uang, konfirmasi transaksi.

Skill ialah kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan teller sangat penting dalam melayani nasabahnya. Dalam konsep skill, pelayanan teller Bank Muamalat Kcp Maros sudah cukup sesuai dengan standar

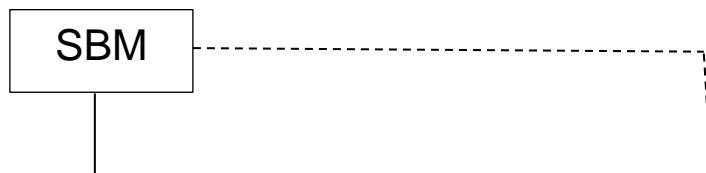
operasional yang telah ditetapkan. Teller sangat teliti saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama dan melakukan konfirmasi transaksi.

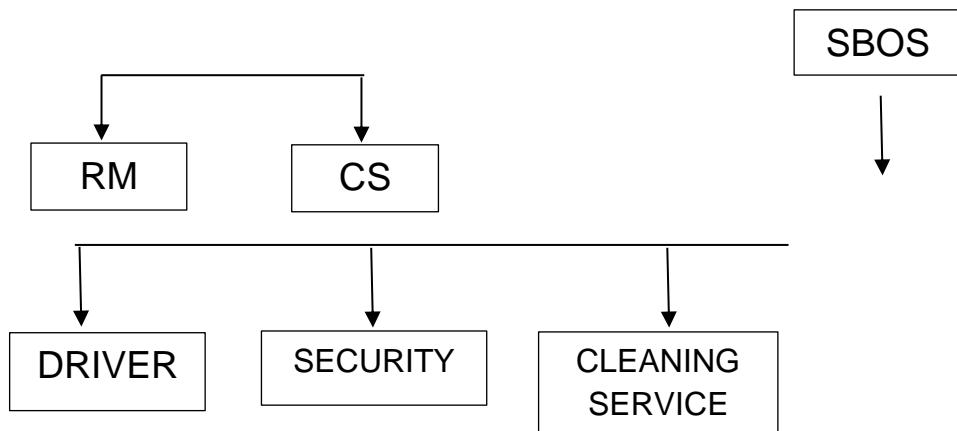
F. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kcp Maros

Struktur organisasi merupakan gambaran umum mengenai tugas dan wewenang setiap anggota, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab untuk mewujudkan misi perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi maka diharapkan tidak ada lagi pekerjaan yang tumpang tindih. Struktur harus dirancang dan dibangun sesuai dengan perkembangan suatu instansi atau perusahaan. Adapun gambar struktur organisasi PT. Bank Muamalat KCP Maros sebagai berikut:

Stuktur Organisasi

PT. Bank Muamalat KCP Maros





Gambar 2. Struktur Organisasi

Keterangan :

1. SBM (Sub Branch Manager) : Nur Adha
2. SBOS (Sub Branch Operation Supervisor) : Arman A
3. RM (Relationship Manager) : Andi Arnan Saputra
4. CS (Customer Servis) : Andi Ikbal
5. Teller : A. Faisal Setiawan
6. Driver : Andri Nandar
7. Security : Bausat
8. Cleaning Service : Rahmat Hidayat

TELLER

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHSAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Penelitian

Berdasarkan hasil observasi langsung di PT. Bank Muamalat Kcp Maros dengan waktu 1 (satu) bulan dalam bentuk proses magang. Selama proses magang program penelitian konsertasi dalam meneliti terkait masalah Sistem Pelayanan Deposito Online IB Hijrah & Tabungan IB Hijrah pada PT. Bank Muamalat KCP Maros.

Pada PT. Bank Muamalat KCP Maros sekarang sudah menyediakan sistem pelayanan secara online, dimana setiap transaksi atau pembukaan rekening tabungan sudah bisa melalui online. Bank Muamalat telah mengeluarkan aplikasi yang bernama MUAMALAT DIN dimana muamalat din bisa di gunakan untuk semua jenis transaksi mulai dari pembukaan tabungan hingga deposito online. Dengan sistem pelayana online ini kita tidak perlu lagi pergi ke bank untuk melakukan transaksi dan Muamalat Din dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah.

2. Sistem Pelayanan Secara Offline/Tatap Muka

salah satu variabel yang mempengaruhi kepuasaan nasabah adalah sistem pelayanan yang baik. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah tentang kualitas pelayanan yang ada pada PT. Bank Muamalat KCP Maros, hasilnya adalah :

Menurut ibu Halima pelayanan pada Bank Muamalat cukup baik, apalagi saat masuk dalam bank langsung di sambut baik oleh security, serta tidak ada potongan pada transaksinya. Namun kekurangan pada Bank Muamalat banyak nasabah yang antri di karnakan hanya memiliki 1 (satu) orang teller dan 1 (satu) orang costumer server. Nasabah perlu merlu melakukan transaksi yang cepat, karena itu perlu tambahan petugas dari bank.

Menurut Pak Usman pelayanan di Bank Muamalat cukup ramah tapi di karnakan pelayanaan di tellernya cuma satu yang membuat antrian cukup panjang dan membuat nasabah cukup lelah atau jenuh menunggu. Tolong dikemudian hari pelayanan pada Bank di tingkatkan secara maksimal supaya kita sebagai nasabah tidak bosan dengan teller itu-itu saja.

Jadi berdasarkan wawancara dengan nasabah, dapat diketahui bahwa pelayanan pada Bank Muamalat sudah bagus dan rata-rata nasabah sudah cukup puas dalam menggunakannya. Hanya saja masih terdapat kekurangan dan masih memerlukan beberapa perbaikan dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Salah satu

kekurangan yaitu terlalu lama antri di karnakan hanya memiliki satu teller dan satu orang costumer server, nasabah perlu melakukan transaksi yang cepat maka dari itu perlu tambahan petugas dari pihak bank.

Berasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank tentang kualitas pelayanaan yang ada pada PT. Bank Muamalat KCP Maros, yaitu :

Perilaku dalam memberikan pelayanan juga harus sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah di tetapkan oleh pihak bank. Selain itu pelayanan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Maros diberlakukan oleh seluruh karyawan Bank Muamalat Maros karena pelayanan yang terbaik secara otomatis akan memberikan kepuasan terhadap nasabah, meningkatkan loyalitas nasabah, dan berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabahnya. Semakin bagus pelayanan kepada nasabah maka semakin banyak nasabah yang tertarik pada produk dan pelayanan pada Bank. Standar pelayanan di Bank Muamalat Maros, seperti *Costumer Service* dan *Teller* dengan menerapkan senyum, sapa, salam dalam memberikan pelayanan.

Berasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Bank tentang kualitas pelayanaan yang ada pada PT. Bank Muamalat KCP Maros, yaitu :

Saya selalu menegaskan terhadap teman-teman disetiap *briefing* pagi, bahwa yang diutamakan adalah kepuasan nasabah, dengarkan keinginan nasabah, karna melakukan cara-cara seperti itu nasabah akan merasa nyaman dalam ruangan, karna yang bersentuhan langsung ke nasabah adalah cs, teller, dan security. Saya sebagai pemp inan disini tetap juga menjaga sikap dan luwes terhadap nasabah.

3. Sistem pelayanan secara online

Di samping pelayanan langsung yang di tawarkan oleh Bank Muamalat KCP Maros, ada juga pelayanan digital, salah satunya berupa aplikasi MUAMALAT DIN. Berdasarkan hasil penelitian mengenai sistem pelayanan online pada Bank Muamalat KCP Maros, didapatkan hasil :

pak hamzah sistem pelayanan secara online itu cukup membantu nasabah karna kita cukup dari rumah saja tidak perlu antri berjam-jam, kekurangan sistem pelayanan online itu tidak bisa di akses tanpa jaringan.

Menurut pak ilal sistem pelayanan secara online itu cukup cepat, tidak perlu antri lagi, dan mudah. Sistem pelayanan ini bisa di akses kapan saja dan dimana saja. Namun kekurangan masih banyak fitur-fitur yang belum saya paham.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, dapat dikatakan bahwa sistem pelayanan online yang di sediakan oleh Bank Muamalat Kcp Maros sudah cukup bagus dan bisa jadi solusi bagi nasabah yang tidak ingin mengantri lama di bank. Hanya saja pada sistem dan kenyamanan pelayanan masih ada yang kurang sehingga masih perlu diperbaiki lagi oleh pihak Bank Muamalat Kcp Maros.

B. Pembahasan

1. Sistem pelayanan secara offline/tatap muka

Sistem pelayanan pada PT. Bank Muamalat Kcp Maros sudah memenuhi standar operasional yang di tetapkan. sistem Pelayanan pada PT. Bank Muamalat Kcp Maros pun sudah menunjukan perbedaan dengan sistem pelayanan pada bank lain. Hanya saja antrian pada saat ingin melakukan transaksi cukup panjang. Nasabah harus menunggu lama sebelum nomor antriannya di panggil.

Persiapan petugas bank sebelum melakukan transaksi seringkali lama. Menurut penuturan nasabah, persiapan petugas bank sering kali memakan waktu hingga satu jam. Sehingga seharusnya jadwal transaksi bisa dimulai pada pukul 08.00 WIB, menjadi pukul 09.00 WIB. Hal ini yang membuat nasabah resah karena pada saat transaksi pertama di muai, antrian sudah sangat banyak.

Seharusnya persiapan sebelum melakukan transaksi itu dilakukan sebelum karyawan mengadakan doa pagi bersama, sehingga setelah melakukan doa pagi bersama petugas bank bisa langsung *standby* untuk melayani nasabah karena nasabah pun sudah ada yang datang pada saat kantor Bank Muamalat Kcp Maros belum buka.

Bank Muamalat adalah bank yang berbasis syariah, sehingga menonjol pada sistem islam, ketika penulis mewawancarai *customer service*, teller dan security tentang bagaimana sistem pelayanan secara online di PT. Bank Muamalat Kcp Maros, hasilnya adalah:

Sistem pelayanan secara langsung di Bank Muamalat Kcp Maros sangat mudah dan tidak ribet. Ketika kita ingin membuka buku tabungan, giro, deposito,dan pembiayaan kita bisa langsung ke *customer service*, *customer service* ini akan menjelaskan bagaimana keuntungan yang bisa kita dapatkan saat membuka buku tabungan tersebut dan *customer service* juga akan mengarahkan bagaimana cara membuka tabungan dan produk lainnya. Sedangkan ketika kita ingin melakukan transaksi seperti menabung, transfer,dan menarik tunai kita bisa langsung ke teller disini teller akan membantu anda melakukan berbagai jenis transaksi. Jika anda masih bingung bagaimana prosuder pelayananya, kita bisa langsung datang ke bank. ketika kita sudah sampai di bank maka yang pertama kali kita ketemu

yaitu security, disini security bukan hanya menjaga keamanan saja tetapi security juga mempunyai tugas untuk mengarahkan nasabah ke teller atau cs sesuai dengan keperluan nasabah.

2. Sistem pelayanan online

Sistem pelayanan online yang disediakan oleh Bank Muamalat Kcp Maros sudah bagus dan canggih. Sistem pelayanan online Muamalat bisa di akses melalui Muamalat Din. Muamalat din merupakan *mobile bangkin syariah* dari Bank Muamalat indonesia yang dapat di akses kapan pun & dimanapun. Sejak diluncurkan Muamalat Din pada tahun 2019, Muamalat Din terus memberikan inivasi dan fitur-fiturnya. Hingga saat ini sudah terdapat beberapa fitur unggulan yang terus dikembangkan demi kemudahan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi online.

Sistem pelayanan online pada PT. Bank Muamalat Kcp Maros merupakan terobosan perbankan dalam memberikan kemudahan dalam pelayanan nasabah yang ingin melakukan transaksi di bank. Pelayanan sitem online ini lebih praktis. Namun masalah yang sering muncul adalah masih terdapat beberapa calon nasabah yang kebingungan dengan langkah-langkah prosedur layanan online pada aplikasi yang disediakan oleh bank, oleh karena perlunya dilakukan perbaikan layanan berbasis online seperti menyertakan video langkah-langkah transaksi online agar mudah dipahami, selain itu

masalah lain sering timbul adalah akses jaringan yang sering mengalami gangguan.

Muamat Din adalah layanan *Mobile Banking* Bank Muamat Din yang dapat diakses kapan saja dan dinama saja oleh seluruh penggunanya baik nasabah ataupun non nasabah. Muamat Din memiliki beragam fitur menarik, seperti fitur *finansial* yang memungkinkan nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank. Salah satu kendala/masalah nasabah dalam penggunaan aplikasi Muamat Din yaitu lupa password, ganti perangkat handphone, atau ganti no handphone dan kartu ATM. Bank Muamat Din menyediakan pengaduan online melalui *Call Center* SalaMuamat Din di 1500016 kemudian tekan “0” untuk berbicara dengan petugas Bank Muamat Din.

Ada seorang nasabah yang menggunakan layanan *call center* dia memberi tahu pihak bank mengenai masalah dan kendala yang dihadapi saat menggunakan Muamat Din. Berdasarkan wawancara kepada salah satu nasabah bank muamat mengenai apakah dia pernah mengajukan keluhan kendala/masalah ke Bank Muamat Din Kcp Maros, dia mengatakan :

Saya mengalami kejadian ini ketika handphone tersayang harus mati karena tidak bisa dicharge sama sekali. Saya sudah

mencoba berbagai macam charger, tapi handphone saya mogok total. Akhirnya saya harus meminjam handphone suami saya dan saat itu saya tersadar kalau saya membutuhkan Muamalat DIN. Kenapa? karena saya harus mengecek donasi dari teman-teman yang sudah terkumpul di rekening tersebut lalu mentransfer ke penerimanya. Saya saat itu mencoba mengintall aplikasi Muamalat DIN kembali di handphone yang "baru" itu. Saat saya di tahap akhir mendaftar, ada notifikasi bahwa *USER ID* saya telah terhubung di perangkat lain (Hape saya yang mati itu) sehingga saya harus melepas *USER ID* di hape lama dan melanjutkan proses registrasi.

Saya menghubungi SalaMuamalat *call center* Muamalat. Alhamdulillah SalaMuamalat ini aktif 24/7 sehingga saat saya menelpon di hari minggu pagi, saya dilayani dengan baik oleh "masnya". Saat itu saya harus melewati prosedur pengecekan identitas yaitu menyebutkan nama lengkap, tanggal lahir, alamat tempat tinggal saat kita membuka, dan nama ibu kandung. Dengan total durasi telepon nggak sampai 5 menit, saya sudah bisa melanjutkan registrasi di hape baru.

Sistem pelayanan pembukaan tabungan IB hijrah onine

Sekarang Anda bisa membuka rekening tabungan IB Hijrah bank Muamalat secara online melalui aplikasi Muamalat DIN (Digital

Islamic Network). Anda pun bisa mengajukan pembukaan rekening tabungan IB Hijrah kapan dan di mana saja. Bank Muamalat rupanya tidak ingin ketinggalan dengan bank-bank lainnya. Bank yang identik dengan warna ungu ini ikut memberikan fasilitas pembukaan rekening tabungan secara online. Calon nasabah bisa mengajukan pembukaan rekening tabungan IB Hijrah baru melalui aplikasi Muamalat DIN. Berbekal aplikasi ini nasabah pun jadi bisa membuka tabungan kapan dan di mana saja.

Meskipun pengajuan rekening dilakukan secara online, Anda tetap harus ke Bank Muamalat untuk melakukan verifikasi. Anda bisa mengatur jadwal kunjungan dan lokasi yang ingin dikunjungi. Asikkan, Anda jadi tidak perlu mengantre dari pagi di Bank.

Anda ingin tahu cara pengajuan rekening IB Hijrah Bank Muamalat secara online? Simak panduannya berikut ini.

1. Download dan install aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) ke dalam ponsel menggunakan App Store atau Play Store.
2. Setelah proses install selesai, buka aplikasi tersebut. Layar ponsel akan menampilkan halaman menu utama Muamalat DIN.
3. ketuk menu "Buka rekening" yang ada di sebelah kanan halaman menu. Layar ponsel akan menampilkan halaman

konfirmasi "Apakah Anda sudah memiliki rekening di Bank Muamalat". Anda ketuk "Belum" untuk melanjutkan transaksi pembukaan rekening tabungan.

4. Kemudian, Anda masukkan alamat email yang aktif digunakan. Lalu, buka akun email untuk melakukan verifikasi melalui pesan email yang dikirim sistem Muamalat.
5. Setelah itu, isi formulir digital data diri. Kemudian, up load foto KTP, NPWP, dan selfie. Setelah itu, tentukan jadwal kunjungan ke Bank Muamalat terdekat.
6. Bila sudah mengisi seluruh data dengan lengkap ketuk "Kirim". Layar ponsel akan menampilkan nomor referensi untuk pembukaan rekening tabungan di Bank Muamalat.
7. Langkah selanjutnya, ke Bank Muamalat yang sudah dipilih sesuai dengan jadwal dengan membawa serta nomor referensi tersebut. Customer service bank Muamalat akan membantu untuk pembukaan rekening.



Gambar 3. Gambaran sistem pelayanan pembukaan tabungan IB Hijrah online.

Sistem pelayanan deposito online

Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapapun dan dimanapun melalui Muamalat Din dengan bagi hasil yang optimal dalam mata uang rupiah. Keuntungan dalam membuka deposito online ini yaitu dapatkan bagi hasil yang lebih optimal dengan minimum saldo yang lebih terjangkau, ketenangan hati, dana investasi anda dikelola secara syariah dan fleksibel (pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan anda, yaitu, 1, 3, 6 atau 12 bulan). Syarat pembukaannya hanya untuk nasabah perorangan yang sebelumnya telah memiliki rekening Tabungan/Giro di muamalat dan telah mengunduh dan terdaftar di aplikasi Muamalat Din. Adapun langkah-langkah pembukaan deposito online adalah sebagai berikut :

1. Login ke DIN lalu geser ke “Ringkasan Deposito”. Pada bagian kanan, klik “buka Deposito”, selanjutnya pilih produk deposito yang akan dibuka.
 2. Isi data-data berikut:
 - a. Rekening sumber dana
 - b. Nominal deposito (minimal Rp. 2.500.000)
 - c. Jangka waktu
 - d. Berikan tanda (v) pada kolom menyetujui “syarat dan ketentuan” kemudian klik “lanjut”.
 3. Pilih salah satu :
 - a. ARO (*Automatic Roll Over*) atau Non ARO
 - b. ZIS (Zakat, Infak dan Sedekah) ya/tidak

Kemudian klik “lanjut”
 4. Masukan TIN sebagai verifikasi untuk proses pembukaan deposito online. Apabila selesai anda akan menerima bukti pembukaan deposito online. Deposito online anda langsung muncul pada bagian *portofolio deposito DIN* anda.
- Berikut ini adalah gambaran dari sistem pelayanan deposito online:



Gambar 4. Gambaran sistem pelayanan pembukaan deposito online`

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilaksanakan oleh peneliti maka dapat disimpulkan :

1. Kualitas sistem pelayanan yang ada pada Pt. Bank Muamalat KCP Maros sudah bagus dan sesuai dengan standar bank. Nasabah yang memakai pelayanan pada bank muamalat sudah merasa cukup puas walaupun masih banyak kekurangan pada bank seperti antrian yang lama.
2. Kualitas sistem pelayanan online yang ada Pt. Bank Muamalat KCP Maros juga sudah cukup bagus dan memiliki beberapa kelebihan dibandingkan pelayanan secara langsung pada bank. Salah satu kelebihan sistem pelayanan secara online adalah tidak mengantre lama. Namun sistem pelayanan online juga terdapat kekurangan, salah satunya adalah susah di akses tanpa jaringan dan masih banyak nasabah yang kebingungan bagaimana cara menggunakannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Muamalat KCP Maros, penelitian memberikan saranan kepada pihak Bank Muamalat KCP Maros untuk membantu mengatasi keluhan

nasabah guna mengembangkan pelayanan yang ada. Adapun saran dari penelitian ini untuk Pt. Bank Muamalat KCP Maros adalah :

1. Perlu memperbanyak lagi petugas pelayanan untuk melayani nasabah dengan optimal, agar nasabah yang ada tidak perlu mengantre terlalu lama.
2. masih terdapat beberapa calon nasabah yang kebingungan dengan langkah-langkah prosedur layanan online pada aplikasi yang disediakan oleh bank, oleh karena perlunya dilakukan perbaikan layanan berbasis online seperti menyertakan video langkah-langkah transaksi online agar mudah dipahami.

DAFTAR PUSTAKA

- Rizky Afdal (2018). Sistem Pengelolahan Data Kepegawaian Pada Kantor Kementerian Agama Negeri Sijunjung. Batusangkar : Institusi Agama Islam Negeri (IAIN).
- Saputra Rahmat Ari (2019). Sistem Pelayanan Publik DI KUA Sukabumi Bandar Lampung. Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Hidayat Asmiati (2021). Pelaksanaa Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecaamatan Labuapi Lombok Barat. Mataram : Universitas Muhammadiyah Mataram.
- Khoiron Ahmad (2010). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Malang. Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Syafitri Dian Rizqi (2020). Pengaruh Giro, Tabungan, Deposito, dan Kredit Modal Kerja Terhadap Rentabilitas Pada Bank Umum Konversional yang Terdapat di Bursa Efek Indonesia Tahun 2015-2019. Tegal : Universitas Pancasakti Tegal.
- Arifin M. Dzaki (2020). Pengaruh Tabungan, Deposito dan Pembiayaan Terhadap Tingkat Laba Pada Bank Mega Syariah Indonesia Periode 2011-2018. Lampung : Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Undang-undang nomor 10 tahun 1998 : SDIH kementerian Keuangan.
- Lestari Windah Fuji (2017). Analisis Pelayanan Tabungan Kotak Terhadap Minat Menabung Nasabah di PT. BPRS Safir Bengkulu. Bengkulu : Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
- Yusmad Muammar Arafah (2018). Aspek Hukum Perbankan Syariah. Yogyakarta: Grup Penerbit CV Budi Utama.
- PT Bank Danamon Syarif (). Syarat Dan Kententuan Umum Rekening Dan Layanan Perbankan Syariah.
- Sapira Eka (2019). Analisis Keputusan Nasabah Dalam Memilih Tabungan Dan Deposito Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Polewali. Pare-Pare: Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Pare-Pare.
- Misbach Irwan (2020). Ekonomi Syariah. Makassar: Alaudin University Press.

Andriato,SE,M,Ak dan Dr. Firmansyah M.Anang S.E.,M.M (2019).
Manajemen Bank Syariah. Surabaya: CV. Penerbit Qiara
Media.

Prof. H. Nasir Mohamad, Ph.D.,Ak (2019). Buku 2 Perbakan Seri
Literasi Keuangan Perguruan Tinggi: Jakarta: Oteritas Jasa
Keuangan.

PT. Bank Muamalat Kcp (Kantor Cabang Pembantu) Maros.