

**PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL  
SEBAGAI SARANA PENINGKATAN KINERJA TERHADAP  
PEMBIAYAAN PADA BANK MUAMALAT CABANG  
SEMARANG**

**Laporan Akhir Magang MB-KM Untuk Memenuhi Sebagian  
Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana S1 Akuntansi  
Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh :**

**Ellya Priyanti**

**NIM : 31401900049**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEMARANG  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**LAPORAN AKHIR MAGANG MB-KM**

**PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL SEBAGAI SARANA  
PENINGKATAN KINERJA TERHADAP PEMBIAYAAN PADA BANK  
MUAMALAT CABANG SEMARANG**

**Disusun Oleh :**

**Ellya Priyanti Nim : 31401900049**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan dihadapan  
sidang panitia ujian **Laporan Akhir Magang MB-KM**  
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung  
Semarang

Semarang, 03 Februari 2023  
Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Dista Amalia Arifah, SE., M.Si., Akt., CA  
NIK : 211406020

## HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN MAGANG MB-KM

### PERBAIKAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL SEBAGAI SARANA PENINGKATAN KINERJA TERHADAP PEMBIAYAAN PADA BANK MUAMALAT CABANG SEMARANG

Disusun Oleh :

**Ellya Priyanti**

**NIM : 31401900049**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 02 Maret 2023

#### Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. Dista Amalia Arifah, SE.,M.Si.,Akt.,CA

NIK : 211406020

Dosen Penguji I



Dr. Chrisna Suhendi, SE.,MBA.,Akt.,CA

NIK : 210493034

Dosen Penguji II



Judi Budiman, SE.,M.Sc.,Akt

NIK : 211403015

Laporan Magang MB-KM ini di terima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Semarang, 02 Maret 2023

Ketua Program Studi S1 Akuntansi



Provita Wijayanti, SE.,M.Si.,Ak.,CA

NIDN : 061108800

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan dibawah ini, saya :

Nama : Ellya Priyanti  
NIM : 31401900049  
Program Studi : Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi  
Universitas : Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Menyatakan dengan sungguh bahwa Laporan Akhir Magang MB-KM yang berjudul **“Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Sebagai Sarana Peningkatan Kinerja Terhadap Pembiayaan Pada Bank Muamalat Cabang Semarang”** adalah benar- benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam Laporan Akhir Magang MB-KM ini dikutip dan dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti Laporan Akhir Magang MB-KM ini hasil jiplakan orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 03 Februari 2023

Yang menyatakan,



Ellya Priyanti  
NIM. 31401900049

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

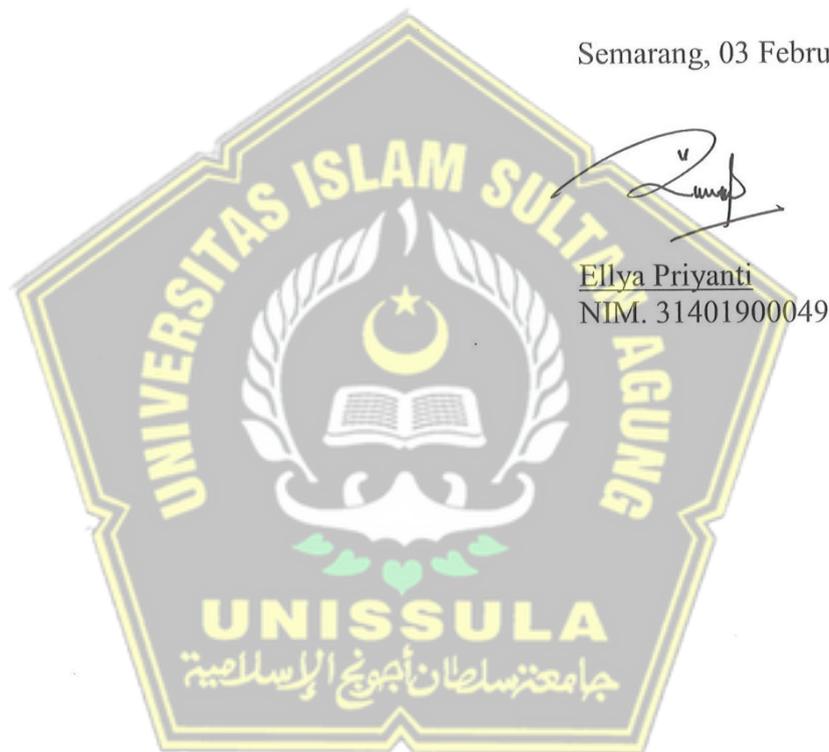
Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan penelitian Laporan Akhir Magang MB-KM dengan judul “Perbaikan Sistem Pengendalian Internal Sebagai Sarana Peningkatan Kinerja Terhadap Pembiayaan Pada Bank Muamalat Cabang Semarang” yang disusun sebagai syarat akademis untuk menyelesaikan program sarjana S1 Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan maupun bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan penelitian laporan MB-KM ini berlangsung. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Ibu Provita Wijayanti, SE.,M.Si selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Dr. Dista Amalia Arifah, SE.,M.Si., Akt., CA selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dengan sabar membimbing dan mengarahkan sehingga dapat menyelesaikan penelitian laporan akhir magang MB-KM ini.
4. Bapak dan ibu dosen yang sudah memberikan ilmu kepada peneliti selama dibangku perkuliahan di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Kedua Orang Tua Tercinta, yang senantiasa mendo'akan, membimbing dan mendukung baik secara moril maupun materil dengan penuh sabar dan kasih sayang kepada saya dalam penyusunan laporan akhir magang MB-KM ini. Ridho dan kebahagiaan kalian adalah tujuan hidupku sebagai putri yang kalian besarkan dengan air mata kebahagiaan dan penuh pengorbanan.

Peneliti menyadari bahwa Laporan Akhir Magang MB-KM ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan senang hati peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, 03 Februari 2023



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan Penelitian .....	7
1.3. Sistematika Laporan .....	7
<b>BAB II PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG</b> .....	<b>10</b>
2.1. Profil Organisasi .....	10
2.1.1. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia .....	10
2.1.2. Visi dan Misi Bank Muamalat .....	11
2.1.3. Gambaran Kerja Organisasi Bank Muamalat Indonesia .....	11
2.1.4. Mekanisme Penerimaan Dana Dari Masing – Masing produk BMI .....	17
2.1.5. Mekanisme Pencatatan Penerimaan Dana Dari Masing – Masing Produk BMI .....	17
2.1.6. Mekanisme Backup Data Nasabah .....	18
2.2. Aktivitas Magang .....	18
2.3. Deskripsi Kegiatan Magang .....	19
<b>BAB III IDENTIFIKASI MASALAH</b> .....	<b>20</b>
3.1. Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional .....	20
3.2. Masalah Utama yang diteliti .....	21
<b>BAB IV KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>25</b>
4.1. Kajian Teori .....	25

4.1.1. Teori Bank Syariah .....	25
4.1.1.1. Pengertian Bank .....	25
4.1.1.2. Pengertian Bank Syariah.....	25
4.1.2. Strategi Pemasaran .....	26
4.1.2.1. Pengertian Strategi Pemasaran.....	26
4.1.2.2. Tujuan Pemasaran .....	27
4.1.2.3. Unsur – Unsur Bauran Pemasaran ( <i>Marketing Mix</i> ).....	27
4.1.3. Pengaruh Dampak Pandemi Terhadap Bank Muamalat .....	28
4.1.4. Sistem Pengendalian Internal.....	28
4.1.4.1. Pengertian Sistem Pengendalian Internal.....	28
4.1.4.2. Tujuan Sistem Pengendalian Intern .....	29
4.1.4.3. Ciri Sistem Pengendalian Internal yang Efektif .....	30
4.1.4.4. Peran Penting Sistem Pengendalian Intern.....	31
4.1.5. Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pembiayaan <i>Qardh Wal Ijarah</i> Pada Bank Muamalat Cabang Semarang .....	31
4.1.6. Kinerja Karyawan .....	32
4.1.6.1. Hal Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kinerja Terhadap Pembiayaan.....	32
4.1.7. Pembiayaan .....	34
4.1.7.1. Definisi Pembiayaan .....	34
4.1.7.2. Tujuan Pembiayaan.....	34
4.1.7.3. Jenis Pembiayaan .....	35
4.1.7.4. Unsur Pembiayaan .....	36
4.1.7.5. Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Semarang.....	37

4.1.7.6. Proses Pemberian Pembiayaan pada Bank Muamalat.....	37
4.2. Kerangka Pemikiran .....	39
<b>BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>41</b>
5.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	41
5.2. Sumber Data .....	41
5.3. Teknik Pengumpulan Data.....	41
5.4. Analisis Data.....	42
<b>BAB VI HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>39</b>
6.1. Analisa Permasalahan .....	39
6.2. Strategi evaluasi Internal Control yang dilakukan dalam meningkatkan daya saing pada Bank Muamalat Cabang Semarang.....	42
<b>BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>43</b>
7.1. Kesimpulan.....	43
7.2. Rekomendasi .....	44
<b>BAB VIII REFLEKSI DIRI.....</b>	<b>45</b>
8.1. Hal-Hal Positif Yang Didapat Selama Perkuliahan Dapat Diterapkan Saat Pelaksanaan Magang.....	45
8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan <i>Soft Skills</i> Mahasiswa.....	45
8.3. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa.....	46
8.4. Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Saat Magang Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa.....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>47</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>49</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Jam Kerja Kantor Bank Muamalat Cabang Semarang .....	19
Tabel 3.1 Identifikasi Masalah Tiap Unit Fungsional.....	20



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jama'ah Haji Indonesia 2010-2020.....	4
Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran.....	40



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Ekonomi Islam (Islam) di Indonesia sedang berkembang ditandai dengan berkembangnya keuangan Islam di Indonesia. Di era yang serba digital ini, banyak pemikiran yang muncul di benak masyarakat tentang hadirnya perbankan berbasis syariah. Menurut Heri Sudarsono (2003), bank syariah adalah lembaga keuangan syariah yang usaha utamanya melayani nasabah dan menyediakan pembiayaan atau sehubungan dengan transaksi pembayaran menurut prinsip syariah. Bank syariah berbeda dengan bank tradisional. Bedanya, bank konvensional selalu bertujuan mencari keuntungan dari usahanya, sedangkan bank syariah tidak memasukkan bunga yang berlebihan (riba). Bank Syariah Muamalat didirikan dengan tujuan untuk mengembangkan berbagai produk dengan menerapkan prinsip Syariah dalam transaksinya. Transaksi perbankan membutuhkan alat pembayaran berupa uang, dimana baik petugas bank maupun nasabah memiliki keterkaitan langsung dengan transaksi tersebut. Bank saat ini menawarkan berbagai layanan untuk memudahkan nasabah dalam berbisnis, yaitu berbisnis melalui media elektronik tanpa harus bertatap mata secara langsung, meskipun dengan segala kecanggihan teknologi.

Produk bank muamalat antara lain adalah layanan mobile banking, dimana layanan tersebut memberikan kesempatan kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui handphone, seperti B. Transfer antar rekening atau ke bank yang berbeda. Informasi tentang saldo rekening, pembayaran tagihan kartu kredit, cicilan, asuransi, listrik, air, telepon, zakat dan lain-lain. Ada produk Haji Tunai yang biasanya dibayarkan secara tunai setelah pendaftaran awal. Produk dengan permintaan tinggi yaitu produk penunjang haji (Prohajj), produk keuangan ini sangat diminati oleh umat Islam Indonesia.

Bank Muamalat Cabang Semarang berusaha memenuhi kebutuhan

masyarakat untuk membiayai kegiatannya seperti memulai usaha. Hal tersebut dilakukan baik berdasarkan prinsip keikutsertaan dalam pengisian kembali modal nasabah maupun prinsip pemberian pinjaman untuk memenuhi kebutuhan keuangan Bank Muamalat. Dengan pembiayaan berbasis ekuitas, hal ini dapat dilakukan dengan akad Mudharabah. Ketika digunakan akad Qardh Wal Ijarah dalam produk penyelamatan haji, akad tersebut diartikan sebagai akad untuk memberikan pembiayaan kepada nasabah, dengan tugas dan tanggung jawab bank untuk mengurus agunan yang dihibahkan.

Bank Muamalat adalah korporasi perbankan syariah. Alamat Bank Muamalat Jalan Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kec. Semarang Sel., Kota Semarang, Jawa Tengah 50246. Bank Muamalat membuka layanan kepada masyarakat umum dengan fokus pada pembiayaan produk haji yang sistem pembayarannya biasanya sebulan sekali. Pada Bank Muamalat, sistem pengendalian intern dikendalikan oleh satu departemen yaitu Control Department yang terdiri dari seorang yang bertanggung jawab untuk mengendalikan sistem pengendalian intern di Bank Muamalat itu sendiri. Pada produk pembiayaan seperti produk jatah haji dimana produk tersebut memiliki prospek yang baik yaitu. dimana calon nasabah harus menanggung biaya kebutuhan lainnya, peran Bank Muamalat disini adalah membuka jalan bagi umat Islam untuk menunaikan ibadah haji hingga tuntas. Selain itu, bank juga harus memperhatikan batasan nasabah dalam mengantisipasi kredit macet untuk produk bantuan haji, karena menawarkan pembiayaan kepada nasabah dengan angsuran bulanan meningkatkan risiko tidak terbayar atau tidak terbayarnya jumlah pinjaman sesuai dengan pelunasan pinjaman. . waktu yang telah ditentukan antara dua pihak. Metode bank adalah memperhatikan pekerjaan Anda, pendapatan bulanan Anda, dan bisnis Anda.

Bank Muamalat memegang peranan yang sangat penting dalam pemasaran produk yang ada dan harus memberikan perhatian penuh untuk meningkatkan keuntungan bank melalui penerapan strategi pemasarannya untuk mensukseskan usahanya. Misalnya produk yang belum banyak dikenal

(Produk Haji Tunai, Porsi Haji dan QRIS). Kebanyakan orang tidak mengetahui bahwa Bank Muamalat menawarkan produk tersebut, terutama di daerah terpencil. Oleh karena itu, Bank Muamalat harus menyusun strategi pemasaran yang mampu memberikan gambaran yang jelas dan tepat sasaran atas aktivitas yang dilakukan perusahaan guna memaksimalkan setiap peluang yang ada. Terkait peluang yang telah diambil Bank Muamalat dengan bank lain di bagian produk Haji (Prohajj), salah satunya adalah dengan membuat program yaitu kesempatan bagi nasabah untuk mendapatkan reward umrah gratis selama periode program. Bank Muamalat Cabang Semarang, Tabungan Haji Ib Hijrah merupakan hasil temuan peneliti sebagai salah satu produk premium dengan permintaan tinggi untuk produk tabungan premium (MDin). Keinginan umat Islam untuk menunaikan ibadah haji tumbuh dari tahun ke tahun. Calon jemaah haji yang masih terdaftar tidak bisa langsung berangkat haji di tahun yang sama saat mendaftar karena antrian semakin panjang dan kuota terbatas akibat pandemi Covid-19. Di tengah pandemi Covid-19, ibadah haji tahun ini dibatasi, meski biasanya sekitar 2,5 juta umat Islam datang dari seluruh dunia.

Berdasarkan fakta setempat, Indonesia merupakan penghasil jemaah haji terbesar di dunia, dengan mayoritas penduduk dari Sabang sampai Merauke beragama Islam. Oleh karena itu, bank syariah dan bank konvensional bersaing untuk menghasilkan jenis produk tabungan yang berbeda, termasuk produk tabungan haji, sehingga persaingan semakin ketat. Oleh karena itu diperlukan strategi pemasaran yang menarik untuk menarik pelanggan agar tertarik dengan produk tersebut.



Sumber: [Lokadata.id/data/jamaah-haji-indonesia-2010-2020](https://Lokadata.id/data/jamaah-haji-indonesia-2010-2020)

**Gambar 1.1 Jama'ah Haji Indonesia 2010-2020**

Berdasarkan angka tersebut, Kemendikbud memberikan kuota pengurangan sebanyak 221.000 untuk tahun 2020. Jumlah tersebut terdiri dari 203.320 jemaah reguler dan 17.680 jemaah khusus. Kontingen haji reguler terbagi menjadi 199.518 untuk jemaah haji berjalan, 2.040 untuk jemaah haji senior dan 1.512 untuk petugas haji daerah. Jumlah jemaah haji tahun ini sesuai dengan kuota tiga tahun sejak 2017.

Dalam pengertian ini, manajemen terpenting dalam dunia perbankan adalah manajemen pemasaran dan sumber daya manusia. Hal ini karena Handoko (2014) berpendapat bahwa sumber daya manusia adalah pemilihan, penarikan, pengembangan dan jalannya kegiatan operasional bank untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, personel harus mampu melaksanakan setiap transaksi, dan kinerja yang diberikan oleh personel akan menentukan berhasil atau tidaknya rencana yang dilaksanakan. Baik dalam pengalaman profesional maupun personalia, keterampilan karyawan harus terus dikembangkan. Selain itu, penyesuaian juga harus dilakukan, mis. B. Memberikan penghargaan kepada karyawan terbaik yang secara konsisten

melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Menurut Hadar, tanpa adanya SDM yang berkualitas, suatu perusahaan akan mengalami kegagalan dan tidak mampu menghadapi pesaing, dan dalam kondisi tersebut perusahaan harus melatih karyawan untuk meningkatkan kinerja keuangan perusahaan. Salah satu fungsi dan manfaat dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk mengembangkan pegawai dengan meningkatkan kinerjanya ke arah pembiayaan bank yang menguntungkan pegawai dan perusahaan untuk menghindari penurunan kinerja perusahaan seiring dengan berlanjutnya globalisasi. Mempertimbangkan hal tersebut, perlu diperhatikan sistem pengendalian dan evaluasi pengendalian internnya, yang menjamin perlindungan dan proses pengendalian manajemen Bank Muamalat agar berjalan dengan baik, terhindar dari kesalahan dan kecurangan. . Sistem pengendalian intern harus selalu dievaluasi secara berkala, sehingga setiap kesalahan dan penyimpangan yang terjadi dapat segera dievaluasi dan diperbaiki. Agar segala permasalahan akibat pandemi Covid yang berujung pada penurunan pelanggan, hambatan jalan dapat diselesaikan dengan tepat dan tepat sasaran, misalnya dari sisi pemasaran

Bentuk kontrolnya tidak hanya tentang keamanan, tetapi juga tentang bagaimana upaya di bidang keuangan dapat dialihkan dari hal-hal yang tidak perlu, baik waktu, tenaga maupun dana. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektifitas bank, maka perlu diatur peningkatan kinerja produk pembiayaan Bank Muamalat. Dengan pemikiran ini, Anda harus menyelidiki: “Peningkatan Sistem Pengendalian Intern Sebagai Sarana Peningkatan Kinerja Keuangan Pada Bank Muamalat Cabang Semarang”.

## **1.2.Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pengamatan di lapangan terkait permasalahan ini, maka dapat diperoleh tujuan laporan yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh dampak pandemi terkait pemasaran produk pada Bank Muamalat Cabang Semarang dan kinerja karyawannya.
2. Untuk menganalisis sistem pengendalian dalam rangka peningkatan

kinerja karyawan terhadap pembiayaan di Bank Muamalat.

### **1.3. Sistematika Laporan**

Penyusunan laporan akhir magang meliputi bab-bab dimana per bab menganalisis suatu hal berbeda. Adapun sistematika laporan akhir magang meliputi :

#### **BAB 1 Pendahuluan**

Jelaskan topik umum atau topik yang dibahas, catat poin-poin yang akan digali lebih lengkap dalam bab analitis, dan garis besar tujuan pelaksanaan kegiatan pelatihan. Selain itu juga dijelaskan mengenai sistematika penyusunan laporan akhir magang.

##### **1. Latar Belakang**

Menjelaskan mengenai alasan dari pemilihan topik yang diangkat dan menunjukkan urgensi dari topik tersebut yang dikaitkan pada isu-isu mutakhir.

##### **2. Tujuan Magang**

Menguraikan terkait hal-hal yang akan dijelaskan dalam bab analisis.

##### **3. Sistematika Laporan**

Laporan magang diuraikan perbab dan sub\_bab.

#### **BAB 2 Profil Organisasi dan Aktivitas Magang**

Menjelaskan profil organisasi tempat magang serta menguraikan kegiatan saat dikerjakan oleh mahasiswa saat proses magang berlangsung.

##### **1. Profil Organisasi**

Profil organisasi dijelaskan secara rinci.

###### **a. Gambaran Umum Organisasi**

Penggambaran serta pengenalan tempat magang, yang meliputi peraturan perundang-undangan yang dijadikan dasar pelaksanaan organisasi dan tujuan didirikan organisasitersebut.

###### **b. Visi dan Misi Organisasi**

Memaparkan visi dan misi dari organisasi (perusahaan) tempat

magang.

**c. Gambaran Kerja Organisasi Bank Muamalat Indonesia**

Menjelaskan gambaran aktivitas kinerja organisasi di tempat magang.

**d. Mekanisme Penerimaan Dana Dari Masing – Masing Produk BMI**

Memaparkan bagaimana penerimaan dana dari nasabah di Bank Muamalat Cabang Semarang

**e. Mekanisme Pencatatan Penerimaan Dana Dari Masing –Masing Produk BMI**

Menjelaskan terkait pencatatan penerimaan dari nasabah di masing masing produk BMI tersebut dilakukan oleh staff yang tugas nya melakukan penginputan semua transaksi keuangan nasabah.

**f. Mekanisme Backup Data Nasabah**

Menjelaskan terkait dengan pembacupan data nasabah di tempat magang.

**2. Aktivitas Magang**

Menjelaskan secara rinci dan jelas kegiatan dan apa saja dikerjakan saat proses magang berlangsung.

**BAB 3 Identifikasi Masalah**

Identifikasi masalah yang muncul secara mendetail dan pilih macam-macam permasalahan dianggap berguna kemudian memecahkannya guna menemukan solusi yang tepat.

**BAB 4 Kajian Pustaka**

Garis besar teori yang bisa dipakai guna memecahkan isu-isu penting yang akan dipilih untuk studi lebih lanjut

**BAB 5 Metode Pengumpulan dan Analisis Data**

Menguraikan jenis dan pendekatan penelitian, sumber data yang diperoleh, teknik pengumpulan data data, dan teknik analisis data yang diperoleh selama proses magang berlangsung.

**BAB 6 Analisis dan Pembahasan**

Menguraikan kembali secara singkat atas kasus yang menjadi awal

topik pembahasan dalam penulisan laporan magang ini.

## **BAB 7 Kesimpulan dan Rekomendasi**

### **1. Kesimpulan**

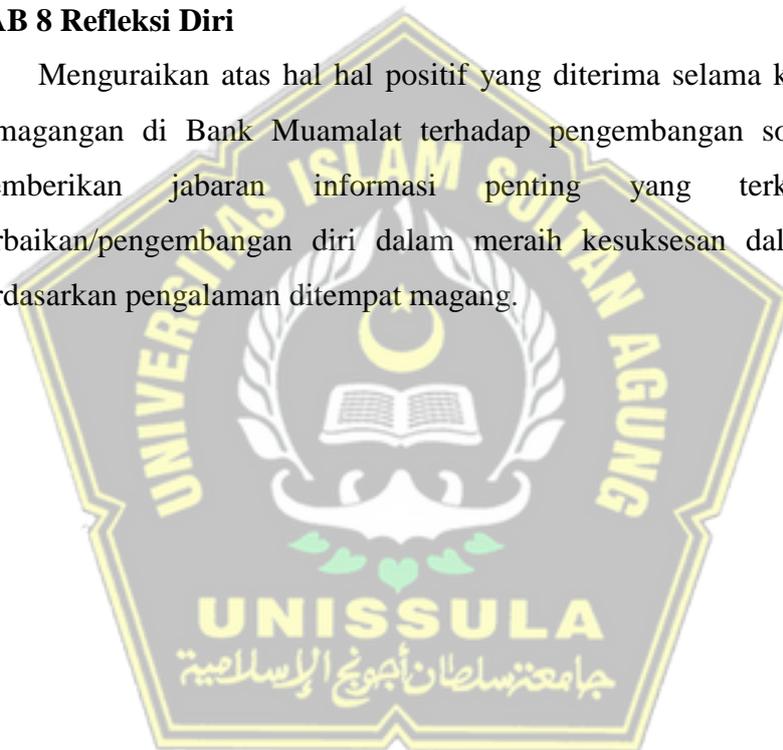
Memaparkan kesimpulan atas kasus permasalahan pada topik yang diteliti.

### **2. Rekomendasi**

Menjelaskan terkait hal yang perlu diperbaiki terhadap kegiatan selama proses magang.

## **BAB 8 Refleksi Diri**

Menguraikan atas hal hal positif yang diterima selama kegiatan proses pemagangan di Bank Muamalat terhadap pengembangan soft skills, dan memberikan jabaran informasi penting yang terkait rencana perbaikan/pengembangan diri dalam meraih kesuksesan dalam pekerjaan berdasarkan pengalaman ditempat magang.



## **BAB II**

### **PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG**

#### **2.1. Profil Organisasi**

##### **2.1.1. Sejarah PT Bank Muamalat Indonesia**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 dan mulai beroperasi pada 1 Maret 1992 atau 27 Desember 1412. Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan perusahaan yang dikuasai Muslim kemudian menerima dana dari pemerintah Indonesia untuk membantu Bank Muamalat Indonesia.

Dengan bertambahnya kapasitas, bank terus memperluas jaringan cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, bank tersebut diberi wewenang untuk membuka kantor di Kuala Lumpur, Malaysia, menjadi bank pertama di negara tersebut dan satu-satunya bank yang mendukung ekspansi bisnis di Malaysia. Saat ini bank ini memiliki 325 titik layanan, dimana hanya satu (satu) lokasi di Malaysia. Operating Bank juga didukung oleh jaringan yang kuat dari 710 ATM Muamalat, 120.000 Bersama dan ATM serta lebih dari 11.000 ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Bank Muamalat Indonesia merayakan hari jadinya yang ke-20 pada tahun 2012 dan mendesain ulang logo banknya untuk mempromosikan citranya sebagai lembaga yang modern, profesional, dan sesuai syariah. Bank terus menerima berbagai penghargaan dan pengakuan secara nasional dan internasional. Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia telah mengalami perubahan yang signifikan untuk menjadi entitas yang lebih handal dan mencapai pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang baik, Bank Muamalat Indonesia terus berupaya mencapai tujuan menjadi “Bank Syariah

Terbaik dan Top 10 Bank di Indonesia dengan Kehadiran Regional yang Kuat”.

### **2.1.2. Visi dan Misi Bank Muamalat**

#### **a. Visi & Misi Awal Pendirian**

Tujuan Bank Muamalat adalah untuk melakukan bisnis seperti biasa dan mendukung pengembangan Bangsa Indonesia, khususnya melalui inisiatif untuk meningkatkan peran bisnis Muslim dalam perekonomian dan untuk memaksimalkan suku bunga bank bagi pelanggan tanpa mengganggu kepatuhan mereka terhadap adat sosial Islam. Bank Muamalat memegang prinsip guna mendirikan bank syariah yang terbuka serta mampu berfungsi sebagai katalis dalam pertumbuhan lembaga keuangan Islam di seluruh Indonesia.

#### **b. Visi & Misi – Saat Ini dan Masa Mendatang**

Visi :

“Menjadi bank syariah terbaik dan salah satu dari 10 bank terbaik di Indonesia yang diakui keberadaannya di tingkat regional.”

Misi:

“Kami sedang membangun lembaga keuangan Islam yang unggul dan berkelanjutan dengan penekanan pada kewirausahaan berdasarkan prinsip-prinsip yang sehat, sumber daya manusia Islami dan profesional yang unggul serta fokus pada investasi inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

### **2.1.3. Gambaran Kerja Organisasi Bank Muamalat Indonesia**

Berikut adalah penjabaran pembagian tugas untuk masing-masing jabatan di Bank Muamalat Indonesia:

#### **a. Manajer Cabang (*Branch Manager*)**

Pemimpin Cabang adalah pimpinan Bank Muamalat Indonesia dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) sesuai

dengan kebijakan yang ditetapkan oleh Dewan Komisaris.

Tugas dan tanggung jawab kepala bagian:

- 1) Berfungsi sebagai koordinator operasional cabang Bank Muamalat Indonesia;
- 2) Mengawasi semua personel cabang;
- 3) Bertindak sebagai titik untuk kebijakan tanggapan langsung yang berkaitan dengan cabang operasi;
- 4) Memiliki wewenang yang kuat di cabang;
- 5) Menetapkan batas pada pembayaran biaya dan biaya lainnya.

b. *Account Manager*

Peran Account Manager adalah seorang anggota tim Manajemen bertugas membantu tim manajemen terutama dalam pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan pemasaran dan penjualan dan melakukan tugas lain yang diperlukan untuk memenuhi perintah dan kebijakan manajemen.

Account Manager memiliki tugas- tugas cabang:

- 1) Mengkoordinasikan semua kegiatan pemasaran dan bisnis yang dilakukan oleh cabang serta kelompok dalam pengawasan sehingga bisa memfasilitasi layanan perbankan yang efektif dan efisien kepada pelanggan yang akan menguntungkan baik pelanggan ataupun Bank Muamalat Indonesia;
- 2) Pemantauan dan evaluasi terhadap para pengembal tugas
- 3) Menjadi komite pembiayaan dalam konteks mengajukan keputusan
- 4) Memantau dan mengevaluasi kualitas pekerjaan terkait melayani atau menerima calon nasabah yang sementara membutuhkan jasa perbankan untuk masalah keuangan
- 5) Menjalin dan memelihara komunikasi dengan otoritas terkait antara unit kerja internal terdekat dengan dunia usaha sekitar.
- 6) Sebagai account manager, mengembangkan strategi perencanaan terkait penggalangan dana dan menginvestasikan dana/dana

secara efisien dan terarah.

- 7) Meningkatkan tingkat layanan nasabah yang ditawarkan Bank kepada nasabah atau calon nasabah.

c. Penghimpun Dana (*Funding*)

Departemen perbendaharaan bertanggung jawab untuk mengumpulkan dana masyarakat melalui produk-produk yang ada seperti deposito Share-E, deposito investasi, dan giro Wadi'ah. Untuk mendapatkan hasil terbaik, tujuan harus ditetapkan sesuai dengan rencana yang telah dibahas sebelumnya.

d. Penanaman Dana (*Lending*)

Penanaman Dana mempunyai tugas melakukan pemrosesan kepada nasabah baru saat ada permintaan pembiayaannya. Langkah berikutnya adalah untuk menggabungkan debitor yang relevan untuk mengurangi kemungkinan masalah, terutama ketika membayar kembali utang, dan untuk mengidentifikasi masalah apa pun yang perlu ditangani untuk mencegah masalah terjadi di masa depan.

e. *Customer Service*

Customer Service bertanggung jawab untuk melayani pelanggan yang datang langsung ke Muamalat.

Tugas utama layanan pelanggan:

- 1) Sarana komunikasi
- 2) Memberikan layanan pembukaan dan penutupan rekening bank kepada nasabah
- 3) media manajemen hubungan pelanggan;
- 4) Masukkan informasi pelanggan keuangan. *Teller*

f. *Teller*

Tugas-tugas pokok teller :

- 1) Mengelola dan memelihara saldo uang kas;
- 2) Melakukan transaksi pembayaran tunai dan penyetoran dan pembayaran;

- 3) Melakukan transfer tunai
- 4) Membuat laporan harian account cash

g. *Back Office*

Tugas-tugas pokok back office :

- 1) Bertanggung jawab atas lalu lintas kantor sehari-hari;
- 2) informasi keuangan dan laporan bank;
- 3) Prosedur utang antar bank dalam penyelesaian (daerah yang menggunakan sistem penyelesaian di daerah tertentu).

h. *Bagian Umum*

Peran departemen umum adalah pegawai bank yang tugasnya membantu mengatur fasilitas yang dibutuhkan baik oleh karyawan maupun perusahaan agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan mencapai kesuksesan bersama.

Tugas utama bagian umum :

- 1) Inventarisasi persediaan gudang, IT dan barang untuk karyawan dan perusahaan;
- 2) pemeliharaan dan pelestarian barang-barang kantor dalam keadaan baik;
- 3) bertanggung jawab untuk merekrut calon karyawan dan menyiapkan perhitungan gaji sesuai dengan peraturan negara;
- 4) Komitmen untuk mengembangkan keterampilan dan kompetensi serta menyusun program pengembangan karyawan untuk memajukan perusahaan.

i. *Operasional Pembiayaan*

Operasi pembiayaan memiliki fungsi bagian:

- 1) Membuat laporan pembukuan dropping;
- 2) Melaksanakan pendebitan rekening nasabah yang disesuaikan angsuran saat melakukan pembayaran;
- 3) Membuat kartu pembiayaan; dan
- 4) Membuat laporan pengeluaran maupun pemasukan.

j. *Unit Support Pembiayaan*

Tujuan Unit Support Pembiayaan yaitu dalam memproses kelayakan dan keabsahan calon debitur dalam memperoleh pembiayaan.

Tugas-tugas pokok Unit Support Pembiayaan:

- 1) Membantu dalam proses pembiayaan;
- 2) Mengumpulkan dan mengolah data pembiayaan tersebut dalam bentuk laporan;
- 3) Menjaga kerahasiaan isi dokumen perjanjian antara pihak bank dengan nasabah;
- 4) Sebagai penghubung antar unit internal dan eksternal di bank dalam proses pelaksanaan pembiayaan.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor

Tugas pokok dan tugas staf non perbankan:

- 1) Tugas satpam adalah mengontrol situasi kantor agar selalu dalam keadaan baik dan mengontrol keluar masuknya nasabah yang masuk ke kantor.
- 2) Office boy bertanggung jawab atas pemeliharaan properti kantor.
- 3) Pengemudi bertanggung jawab atas pemeliharaan kendaraan dinas Satpam bertugas dalam memantau situasi kantor bahwa selalu dalam kondisi baik, memantau keluar masuk nasabah yang datang ke kantor.

**2.1.4. Mekanisme Penerimaan Dana Dari Masing – Masing produk BMI**

- a. Tabungan IB Hijrah : Ke CS kemudian melakukan pendaftaran untuk melakukan pembukaan rekening (tabungan) dan minimal pembayarannya / setorannya sebesar Rp 25.000,00 dan disetorkan ke bagian teller.
- b. Haji Tunai dan Porsi Haji : Nasabah ke bagian CS melakukan pendaftaran dan membawa syarat syarat yang sudah ditentukan dan pembayarannya dilakukan ke bagian teller karena bagian marketing

itu (pada saat di luar daerah tidak dalam kantor BMI Cabang Semarang) tidak boleh membawa uang nasabah takutnya bisa menimbulkan terjadinya fraud.

- c. QRIS : Nasabah hanya mendaftarkan diri di BMI Cabang Semarang dan membuka rekening (tabungan). Kemudian dari nasabah (Merchant) akan menerima label QRIS dari Bank Muamalat yang dipasang di kasir Merchant. Dan Merchant wajib mempunyai aplikasi yang bernama *Muamalat Merchant App*, yang digunakan Merchant untuk mengelola transaksi pembayaran barang / jasa melalui QRIS Merchant.

#### **2.1.5. Mekanisme Pencatatan Penerimaan Dana Dari Masing – Masing Produk BMI**

Pencatatan penerimaan dari nasabah di masing masing produk BMI tersebut dilakukan oleh staff yang tugas nya melakukan penginputan semua transaksi keuangan nasabah dan dananya langsung terinput kepusat. Dan di BMI ini tidak ada bagian akuntansinya karena transaksi nyalangsung ke input ke pusat.

#### **2.1.6. Mekanisme Backup Data Nasabah**

Mekanisme membackup data nasabah yaitu dilakukan customer service, karena tugas customer service yaitu salah satunya membantu nasabah dalam proses pembiayaan maupun transaksi apapun.

### **2.2. Aktivitas Magang**

Mahasiswa diberikan tugas (tanggung jawab) dengan dibebani target dari masing-masing supervisor untuk memasarkan produk dari Bank Muamalat Cabang Semarang guna memperoleh nasabah produk tabungan iB muamalat Haji Tunai serta Porsi Haji, produk QRIS, serta pembukaan rekening MDin. Dalam memasarkan sebuah produk, mahasiswa sudah dibekali training/pendidikan marketing agar mahasiswa dibagian Marketing lebih mengenal produk Bank Muamalat Indonesia yaitu mahasiswa bagian marketing dilatih untuk memasarkan produk agar masyarakat tertarik untuk

menggunakan produk yang ditawarkan.

Tujuan dari kampanye adalah untuk menginformasikan tentang semua produk yang ditawarkan dan mencoba untuk menarik calon pelanggan baru. Oleh sebab itu, mahasiswa harus memperluas jaringan dalam menawarkan sebuah produk, dimulai dari pihak keluarga, saudara, teman dengan media telepon atau door to door ke nasabah. Serta menyebarkan flyer di media sosial baik facebook, twitter, instagram, whatsapp dan mensosialisasikan ke perusahaan ataupun instansi lainnya.

Disamping itu juga, mahasiswa memberdayakan masjid. Yang dimana lokasi masjid sudah ditentukan dari pihak Bank Muamalat Cabang Semarang. Mahasiswa membantu takmir apalagi ada kegiatan di sebuah masjid tersebut, semisal mengajar ngaji, agenda acara pengajian. Di kesempatan tersebut, mahasiswa bisa digunakan untuk mensosialisasikan produk produk di Bank Muamalat.

### 2.3. Deskripsi Kegiatan Magang

Berikut ini merupakan jadwal kegiatan magang di Bank Muamalat Cabang Semarang :

**Tabel 2.1 Jam Kerja Kantor Bank Muamalat Cabang Semarang**

Hari Kerja	Jam Kerja
Senin s.d. Kamis	- 09.00 – 12.00 ( Masuk ) - 12.00 – 12.30 ( Istirahat dan shalat dzuhur ) - 12.30 -15.00 ( Masuk ) - 15.00 ( Pulang )
Jum'at	- 09.00 – 11.45 ( Masuk ) - 11.45 – 12.45 ( Istirahat dan shalat dzuhur ) - 12.45 -15.00 ( Masuk ) - 15.00 ( Pulang )

### **BAB III**

## **IDENTIFIKASI MASALAH**

Setiap perusahaan / instansi pasti memiliki tujuan dalam menggapai pencapaian tersebut. Dan pasti direncanakan dan diarahkan dalam mencapai tujuan tersebut yang telah disepakati sebelumnya. Namun, dalam mencapai tujuan organisasi seringkali ditemukan kendala atau disebut dengan suatu permasalahan didalam organisasi khususnya Bank Muamalat Cabang Semarang. Munculnya masalah dapat dijadikan sebagai evaluasi kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam meraih tujuan bersama. Oleh karena itu, penelitian ini memaparkan identifikasi permasalahan yang terjadi di Kantor Bank Muamalat Cabang Semarang.

#### **3.1. Temuan Masalah pada Setiap Unit Fungsional**

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, Kantor Bank Muamalat Cabang Semarang mengalami beberapa kendala dalam pelaksanaan kegiatannya baik itu dari unit fungsional SDM, operasional maupun pemasaran. Adapun penjelasan mengenai permasalahan tersebut dipaparkan dalam Tabel 3.1 dibawah ini.

**Tabel 3.1 Identifikasi Masalah Tiap Unit Fungsional**

No	Unit Fungsional	Sumber Masalah
1.	Akuntansi	1. Tidak ada bagian akuntansinya karena data langsung terinput kekomputer secara otomatis
2.	Manajemen Pemasaran	1. Produknya kurang banyak dikenal masyarakat (Produk Haji Tunai, Porsi Haji dan QRIS). 2. Masyarakat banyak yang tidak mengetahui bahwa Bank Muamalat memiliki produk tersebut. Apalagi didaerah terpelosok semisal daerah

		<p>Blora dan Purwodadi.</p> <p>3. Berkaitan dengan KPI, pendapatan mengalami penurunan Berkaitan dengan KPI, pendapatan mengalami penurunan.</p> <p>4. Banyak pesaing yang mengencarkan produk yang sama.</p>
3.	Manajemen SDM	<p>1. Kurang mengutamakan calon karyawan yang memiliki basik syariah.</p>
4.	Manajemen Keuangan	<p>1. Profitabilitas mengalami penurunan dilihat dari tahun 2020 dan 2021.</p>
5.	Manajemen Operasional	<p>1. Keterbatasan kantor cabang dan mesin ATM apalagi didaerah terpelosok.</p> <p>2. Keterbatasan akses dalam meregistrasi nasabah yang berada diluar daerah Semarang baik dari segi pembukaan rekening MDin, porsi haji, haji tunai maupun QRis. Dikarenakan harus datang langsung ke Bank Muamalat Cabang Semarang.</p>

### 3.2. Masalah Utama yang diteliti

#### a. Bagian Pemasaran :

- 1) Produknya kurang banyak dikenal masyarakat (Produk Haji Tunai, Porsi Haji dan *QRIS*). Masyarakat banyak yang tidak mengetahui bahwa Bank Muamalat memiliki produk tersebut, khususnya didaerah pelosok desa.
- 2) Masa pandemi menjadi tantangan untuk langkah pemasaran agar

Produk Tabungan Haji maupun produk lainnya yang ada di Bank Muamalat Cabang Semarang dalam menstabilkan eksistensinya di pemasarannya, strategi pemasaran sangat diperlukan bagi bank dengan memperhatikan pada sektor pemasarannya.

Atas permasalahan tersebut, kita bisa melakukan perbaikan dalam internal controlnya yaitu dengan memasarkan produk yang ada di Bank Muamalat tidak hanya dengan menyebarkan brosur, flyer, ataupun dengan menyebarkan informasi kepada keluarga, kerabat, teman, saudara, lewat media sosial lainnya seperti instagram, facebook, twitter. Tetapi, dengan kita mempromosikan melalui iklan, promosi di berbagai perusahaan kecil maupun besar. Dengan cara tersebut, bisa menjadikan produk di Bank Muamalat banyak dikenal masyarakat.

- b. Berkaitan dengan KPI, pendapatan perusahaan mengalami penurunan diakibatkan dampak covid 19

Dimasa pandemi covid membuat perusahaan ataupun karyawan mengalami penurunan dari segi pendapatannya dikarenakan adanya penerapan *Sosial Distancing* yang dimana harus menerapkan protocol kesehatan dengan jaga jarak dan jauhi kerumunan dengan begitu dalam hal memasarkan produk sangat kurang efektif dan efisien. Dengan begitu juga kurangnya promosi di sosial media dengan mengiklankan produk porssi haji (*Prohaji*). Dalam produk tersebut, banyak peminatnya dikarenakan dalam pembayaran dilakukan secara diangsur perbulan sekali atas kesepakatan kedua belah pihak.

Oleh karena itu, kinerja karyawan merupakan roda penggerak keberhasilan bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Sehingga, sumber daya manusia harus memenuhi kriteria perusahaan dengan mempunyai kemampuan dalam mengerjakan pekerjaannya yang dipertanggungjawabkan. Tujuan saya meneliti agar dapat mengetahui pertumbuhan pendapatan di Bank Muamalat di masa pandemi dengan begitu saya dapat mencari titik pemecahan dalam mengatasi permasalahan

tersebut bisa dengan mengubah sistem pengendalian internalnya semisal memasarkan produknya melalui iklan. Dengan hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan bagi bank maupun pekerja di Bank Muamalat.

- c. Perbaiki sistem pengendalian internal sebagai sarana peningkatan kinerja perusahaan terhadap pembiayaan

Di masa Pandemi Covid membuat pendapatan baik dari perusahaan maupun karyawan di Bank Muamalat mengalami penurunan terhadap sistem pembiayaan haji tunai maupun porsi haji dengan akad *qardh wal ijarah* meskipun pembiayaan tersebut diangsur, tetapi setiap manusia pasti ada kebutuhan lain yang lebih penting maupun mendadak.

Bank Muamalat dalam menghadapi persaingan dan penyampaian produk agar banyak dikenal masyarakat (calon nasabah) harus melihat dari sisi produknya dalam mencapai target perusahaan agar terus berkembang yakni dengan memberikan produk dan pelayanan yang terbaik dengan mengerjakan pendekatan human customer centric yang dianggap strategi didalam perkembangan Bank Muamalat Cabang Semarang. Didalam ketatnya persaingan-persaingan serta teknologi yang terus berkembang mengharuskan untuk berinovasi dalam berbagai hal. Yaitu dengan mensosialisasikan tidak hanya di perusahaan besar tetapi perusahaan kecil pun juga, serta kalangan orang biasa. Di lain hal itu, mempromosikan lebih banyak di media sosial agar produk di Bank Muamalat Cabang Semarang dikenal masyarakat. Bank Muamalat itu sendiri belum mempromosikan dengan lingkup yang luas seperti membuat iklan atas produk haji menggunakan akad *qardh wal ijarah* kelebihanannya apa saja dari produk dengan akad tersebut pada Bank Muamalat Cabang Semarang.

Staf adalah faktor penentu dalam operasi organisasi dan tujuannya adalah untuk memimpin organisasi untuk mencapai visi, misi dan tujuan yang sering ditetapkan. Untuk menjaga pertumbuhan dan kesinambungan Pankkimuamalat terhadap pesaing, karyawan dan manajer harus berkomunikasi dengan baik untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan. Di Bank Muamalat menjanjikan orang-orang yang

semangat haji dan umrah. Semua perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, mereka ingin produknya maju dan berkembang di masyarakat. Pada Bank Muamalat belum adanya produk umroh, padahal dengan kita menciptakan produk tersebut akan menambah nasabah karena lain halnya produk tersebut tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama, beda dengan haji harus menunggu kurang lebih selama 30 tahun.



## **BAB IV**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **4.1. Kajian Teori**

##### **4.1.1. Teori Bank Syariah**

###### **4.1.1.1. Pengertian Bank**

Menurut Ismail (2010), bank adalah lembaga keuangan yang memiliki misi menghimpun dana dari pihak ketiga, meminjamkan dana kepada masyarakat, dan memberikan layanan untuk kebutuhan keuangan. Teori Pierson menyatakan bahwa bank hanya menerima uang tunai setiap hari. Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 menjelaskan bank sebagai badan yang menghimpun uang dari masyarakat dalam bentuk simpanan atau pinjaman dan memberikannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bantuan keuangan lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. publik dari. hidup

###### **4.1.1.2. Pengertian Bank Syariah**

Menurut Heri Sudarsono (2003), lembaga keuangan yang terlibat dalam bisnis yang sopan dengan menyediakan pembiayaan dan layanan keuangan lainnya selama transaksi lambat-lintas serta operasi pertukaran uang yang mematuhi prinsip-prinsip syariah membentuk mayoritas dari bank-bank syariah.

Menurut Kuncoro (2002) bank adalah badan hukum yang berurusan dengan uang dan bisnis utamanya adalah untuk memperluas kredit kepada masyarakat umum serta memberikan bantuan keuangan kepada mereka yang membutuhkannya. Tujuan dari bank syariah diantaranya : (1) Sebagai sarana dalam pengembangan kualitas kehidupan

sosial ekonomi bagi masyarakat umum; (2) meningkatkan pembangunan perekonomian keuangan; (3) berusaha memajukan dan mengembangkan bank syariah dibandingkan dengan bank lainnya; serta (4) meningkatkan usaha UMKM masyarakat umum dengan memperluas jaringan ke daerah terpencil.

## **4.1.2. Strategi Pemasaran**

### **4.1.2.1. Pengertian Strategi Pemasaran**

Menurut Tjiptono (2017) Strategi pemasaran yaitu alat untuk digunakan bersamaan dengan tujuan bersama untuk melakukan keunggulan pertumbuhan kompetitif yang ditandai dengan kesinambungan menggunakan pasar yang sedang diakses dan program yang sedang dikerjakan untuk mengelola sasaran pasar.

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan oleh bisnis atau lembaga pemerintah tertentu, strategi pemasaran harus komprehensif dan dinamis untuk mempertimbangkan peristiwa saat ini dan mampu merangkul dan menerapkan perubahan tersebut. Faktor yang mempengaruhi strategi pemasaran yaitu Faktor eksternal adalah pembatasan pada operasi organisasi atau otoritas yang mengatur, seperti lingkungan, budaya, atau jaringan sosial. Faktor Internal adalah pendukung yang dapat ditemukan di setiap bisnis atau lembaga pemerintah, termasuk personil, manajemen, teknologi, dan strategi pemasaran.

### **4.1.2.2. Tujuan Pemasaran**

Pemasaran memiliki tujuan:

- a. Maksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai layanan yang berorientasi pelanggan;
- b. Mengoptimalkan pembelian produk.

#### 4.1.2.3. Unsur-Unsur Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Elemen bauran pemasaran 4P (produk, harga, tempat, promosi) adalah:

a. *Product* (Produk)

Menggambarkan sesuatu yang dapat dijual di pasar untuk tujuan memuaskan keinginan konsumen..

b. *Price* (Harga)

Harga memainkan peran yang sangat penting dalam nilai pembelian bagi konsumen, mempengaruhi produk dan keputusan pembelian konsumen..

c. *Place* (Tempat)

Untuk memastikan bahwa setiap produk dapat diproduksi dan tersedia bagi konsumen, distributor atau entitas lain harus mencantumkan semua aktivitas yang dilakukan oleh produsen. Karena saluran distribusi memfasilitasi transfer barang atau jasa dari produsen ke konsumen, mereka memiliki posisi strategis di pasar.

d. *Promotion* (Promosi)

Periklanan adalah strategi yang bertujuan untuk membujuk konsumen agar mengetahui produk yang ditawarkan kepada mereka sehingga mereka termotivasi untuk membeli produk tersebut.

#### 4.1.3. Pengaruh Dampak Pandemi Terhadap Bank Muamalat

Banyak perusahaan memberhentikan kegiatan perusahaan untuk sementara waktu, dan pada akhirnya memutuskan hubungan kerja dengan karyawannya dikarenakan pandemi *Covid-19*. Berikut beberapa dari dampak pandemi bagi perusahaan dari segi strategi pemasaran dan kinerja karyawan diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Menurunnya perekonomian perusahaan

b. Terhambatnya kegiatan perusahaan dari segi memasarkan

produknya karena keterbatasan kontak langsung dengan pihak calon nasabah

- c. Pemasukan dan pengeluaran yang tidak stabil
- d. Pemutusan Hubungan Kerja
- e. Pengurangan gaji karyawan
- f. Memberlakukan kegiatan kerja dirumah.

#### **4.1.4. Sistem Pengendalian Internal**

##### **4.1.4.1. Pengertian Sistem Pengendalian Internal**

Pengendalian internasional adalah proses untuk mencapai suatu tujuan yang telah dilakukan sebelumnya dalam perilaku melalui sifat saling terkait serta menjadikan bagian yang tak terpisahkan. Menurut Mulyadi (2001), sistem kontrol internal meliputi struktur organisasi, metode, dan kerangka waktu dan terkoordinasi untuk mengevaluasi efektivitas organisasi dan meningkatkan tujuan manajerial. Sistem analisis data internal yang dapat diandalkan dan efektif dapat memberikan manajer dan direktur melalui analisis yang akurat dan tepat waktu yang dapat mereka gunakan membuat keputusan yang akan membantu perusahaan mereka mencapai tujuan yang lebih sukses.

Untuk secara efektif memantau dan menangani masalah material, keuangan, dan personil yang mungkin timbul, pelatihan internal harus dilakukan dalam setiap bisnis yang diberikan. Pengendalian pada perusahaan kecil dapat dilakukan langsung oleh para manajer perusahaan, tetapi pada perusahaan yang lebih besar dimana ruang gerak dan tugas yang harus dilakukan menjadi lebih rumit, yang membuat karyawan perusahaan tidak lagi menyelidiki secara internal, sehingga pengendalian internal . wajib Menginformasikan karyawan bahwa tujuan perusahaan telah tercapai. COSO (2013) menjelaskan pengendalian internal

sebagai proses spesifik, yang dilakukan oleh direktur, manajemen, dan personel lainnya, yang dimaksudkan untuk memberikan informasi tentang pencapaian tujuan berikut dalam kategori berikut: (1) Operasi yang efektif dan efisien; (2) keandalan pelaporan keuangan; dan (3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

#### **4.1.4.2. Tujuan Sistem Pengendalian Intern**

Menurut Hall (2007) berbagai kebijakan, praktik dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan guna mencapai empat tujuan antara lain:

- a. Meningkatkan aktivitas bisnis untuk melindunginya dari pencurian atau penampilan penyelewengan.
- b. Menjamin informasi yang akurat, serta pengetahuan yang relevan, untuk membantu tim manajemen dalam implementasi strategi Wirausaha.
- c. Untuk meningkatkan efektivitas organisasi, sistem pelaporan internal harus mencegah pemborosan dan mengidentifikasi inisiatif bisnis yang tidak diperlukan.

#### **4.1.4.3. Ciri Sistem Pengendalian Internal yang Efektif**

Menurut Akmal (2007) ciri-ciri pengendalian internal yang efektif meliputi :

- a. Sasarannya jelas dan dapat dicapai; jika investigasi internal tidak selesai, metode investigasi tidak akan diterapkan; Jika tujuannya tidak jelas, proses penelitian tidak memiliki tujuan.
- b. Setiap komunikasi internal harus bisa digunakan oleh semua pengguna atau organisasi terkait.
- c. Menurut bukti yang didokumentasikan, proses dokumentasi yang baik melibatkan menyeluruh dan mudah untuk menyelesaikan, serta menjelaskan betapa rentan pengendalian internal dan memberi peringatan kepada manajemen bahwa itu ada di lokasi yang tepat.

- d. Biaya yang sedang di keluarkan bisa mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, namun tidak mungkin untuk itu lebih menguntungkan dari apa yang telah terpenuhi.
- e. Menurut bukti yang didokumentasikan, proses dokumentasi yang baik melibatkan menyeluruh dan mudah untuk menyelesaikan, serta menjelaskan betapa rentan pengendalian internal dan memberi peringatan kepada manajemen bahwa itu ada di lokasi yang tepat.

#### **4.1.4.4. Peran Penting Sistem Pengendalian Intern**

Peran SPI adalah sebagai berikut:

- a. Menciptakan pengawasan, menutupi kelemahan, dan memantau kemungkinan terjadi kesalahan atau penipuan;
- b. Membantu dalam pengawasan disuatu perusahaan;
- c. Membantu auditor dalam memahami lingkup terkait metodologi audit yang akan dilakukan atau digunakan;
- d. Membantu dalam menentukan efektivitas.

#### **4.1.5. Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Pembiayaan Qardh Wal Ijarah Pada Bank Muamalat Cabang Semarang**

Pengendalian internal entitas yang dikembangkan oleh manajemen untuk memberikan keyakinan memadai bahwa tujuan entitas akan tercapai. Perusahaan harus memiliki tujuan yang dapat dicapai, baik fisik maupun non fisik, terkait dengan keandalan laporan keuangan, efisiensi atau efektivitas operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan.

Dalam penelitian ini, Bank Muamalat harus mencari solusi dalam mengatasi permasalahan tersebut. Bank Muamalat tidak memiliki produk umroh. Oleh karena itu, Bank Muamalat bisa menciptakan produk tersebut, serta mengatasi permasalahan lainnya yang berkaitan dengan pemasaran. Bank Muamalat harus menggunakan referensi COSO. Dalam metode ini, ada lima komponen

pengendalian internal yang harus dipertimbangkan untuk menghasilkan sistem pengendalian yang efektif. Komponen-komponen ini adalah lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengawasan, dan pemeliharaan. (monitoring).

#### **4.1.6. Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah ujung ujung tombak dalam pencapaian terkait dengan pekerjaan yang berhubungan dekat dengan tujuan suatu perusahaan. Hubungan kerja di dasarkan pada pencapaian tugas dan hasil dari tugas tersebut. Oleh karena itu, suatu kinerja harus dilakukan dengan baik profesional agar tercapai hasil yang maksimal.

##### **4.1.6.1. Hal Yang Diterapkan Dalam Peningkatan Kinerja Terhadap Pembiayaan**

Strategi yang diterapkan dalam peningkatan kinerja yaitu :

###### **a. Rekrutmen Karyawan**

Dalam proses rekrutmen karyawan ini dilakukan guna memperoleh karyawan berkualitas sebab bisnis bisa menentukan kandidat yang paling baik di antara mereka yang juga memenuhi standar organisasi yang mumpuni.

###### **b. Dorongan positif**

Dorongan positif memotivasi seseorang untuk menggunakan selalu berfikiran positif terhadap dirinya sendiri dengan mengutamakan kepercayaan dirinya atas hasil yang dikerjakan. Hal tersebut bisa juga dengan memberikan rewards yang layak bagi karyawan yang berprestasi.

###### **c. Manajemen Pribadi**

Strategi yang relatif baru untuk menangani kettidaksesuaian kinerja adalah manajemen pribadi. Ini mengajarkan orang bahwa setiap orang dapat berbicara untuk dirinya sendiri. Manajemen swasta melanjutkan

dengan mengulangi tujuan yang sudah tercapai dan kemudian mencari solusi untuk mengatasi masalah yang ada sehingga meningkatkan produktivitas dalam perusahaan tertentu.

d. Pelatihan Karyawan

Setelah proses mempekerjakan karyawan baru dimulai, karyawan yang baru dipekerjakan akhirnya akan berpartisipasi dalam program pelatihan. (training). Untuk memastikan para karyawan baru memiliki keterampilan yang diperlukan dan mampu melakukan tugas mereka, mereka harus menjalani pelatihan. Pelatihan berfungsi sebagai alat manajemen guna pertumbuhan karyawan perusahaan. Oleh karena itu, ketika ada manajer yang tidak berkomitmen terhadap program, maka manajer tersebut dihadapkan pada risiko yang dapat membahayakan tujuan operasional perusahaan.

Pelatihan training ini merupakan prosedur khusus yang dirancang untuk meningkatkan retensi karyawan untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

#### **4.1.7. Pembiayaan**

##### **4.1.7.1. Definisi Pembiayaan**

Pembiayaan adalah kegiatan bank syariah untuk memenuhi kebutuhan investasi untuk memenuhi kelancaran operasional bank.

Penyaluran pembiayaan ditujukan kepada masyarakat dengan memberikan pinjaman dalam bentuk uang maupun barang yang dimana ada kesepakatan bersama antara kedua belak pihak, dan pembayarannya harus diangsur setiap bulannya.

#### **4.1.7.2. Tujuan Pembiayaan**

Pendanaan tersebut memiliki dua tujuan utama, yaitu sebagai berikut:

- a. Probabilitas, yaitu tujuan untuk memperoleh hasil pembiayaan berupa keuntungan yang diperoleh, yaitu sistem bagi hasil yang diterima perusahaan yang dikelola dengan nasabah. Oleh karena itu, bank hanya menyalurkan kepada nasabah bisnis yang dianggap mampu dan siap mengembalikan dana yang diterima. Jadi keuntungan adalah tujuan bank pemberi pinjaman yang diwujudkan dalam bentuk pembagian keuntungan yang diterima.
- b. Keamanan, keamanan pencapaian atau persyaratan harus benar-benar terjamin sehingga tujuan keuntungan benar-benar tercapai tanpa hambatan.

#### **4.1.7.3. Jenis Pembiayaan**

Pembiayaan mempunyai 2 jenis :

- a. Pembiayaan Produktif

Pembiayaan Produktif yaitu istilah digunakan guna menggambarkan pekerjaan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan produksi, khususnya pekerjaan yang dibuat untuk meningkatkan bisnis apakah mereka manufaktur, perdagangan, atau investasi.

- b. Pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumen adalah pembiayaan yang ditawarkan kepada pelanggan untuk membeli barang untuk penggunaan pribadi saja dan bukan untuk penggunaan komersial.

#### 4.1.7.4. Unsur Pembiayaan

Komponen yang termasuk dalam ketentuan perjanjian keuangan adalah sebagai berikut:

a. Kepercayaan

Bank harus memahami dan memahami bahwa nasabah dapat membatalkan pembiayaan yang ditawarkan. Persetujuan ini didasarkan pada latar belakang dan kemampuan untuk bekerja secara profesional dengan orang lain..

b. Jangka waktu

Setiap pembiayaan yang ditawarkan memiliki jangka waktu tertentu. Lamanya jangka waktu pinjaman tergantung pihak bank dan nasabah.

c. Persetujuan

Sebelum memberikan pembiayaan bank, bank bertindak sebagai pemberi pinjaman dan membuat kontrak dengan pelanggan. Isi perjanjian ini mensyaratkan persatuan dan kepercayaan antara semua organisasi yang berbeda dan harus diikuti bersama.

d. mempertaruhkan

Pembiayaan yang diumumkan mengandung risiko bahwa pembayaran di muka tidak dilakukan tepat waktu atau tepat waktu. Pada tingkat risiko ini, dua hal dapat terjadi. Faktor pertama yang menyebabkan masalah ini adalah pelanggan tidak mau membayar produk yang dibelinya karena berbagai alasan. Alasan lainnya adalah pelanggan mengalami bencana atau dibayar untuk hal lain. .

#### **4.1.7.5. Mekanisme Pengajuan Pembiayaan di Bank Muamalat Cabang Semarang**

Sebagai calon penerima manfaat dalam transaksi perbankan atau sebagai cabang/nasabah, Anda harus mengikuti prosedur yang ditentukan oleh bank atau koperasi yang bersangkutan. Di bawah ini adalah beberapa dokumen yang harus diperhatikan bank untuk calon peminjam, yaitu:

a. Mengisi formulir standar yang ditetapkan oleh bank atau koperasi yang berisi informasi tentang data pribadi. meliputi:

- Nama, tempat dan tanggal lahir, alamat serta kewarganegaraan, nomer KTP dan NPWP.
- Alamat tempat bekerja
- Keterangan mengenai pekerjaan.
- Jumlah pembiayaan dan tujuan penggunaan dana.
- Tanda tangan.

b. Mengumpulkan data diri, berupa :

- Foto copy KTP suami istri (bagi yang sudah menikah)
- Foto copy surat nikah (bagi yang sudah menikah)
- Foto copy kartu keluarga
- Slip gaji dan surat keterangan kerja bagi karyawan.
- Foto kopi rekening tabungan selama 6 bulan terakhir.

#### **4.1.7.6. Proses Pemberian Pembiayaan pada Bank Muamalat**

##### **a. Permohonan Pembiayaan**

Langkah awal dari proses pembiayaan merupakan fase permohonan. Permohonan pembiayaan dikerjakan secara formal oleh seorang pejabat bank kepada seorang nasabah. Tetapi, dalam hal implementasi, permohonan dapat dilakukan dengan permohonan tertulis apabila menurut pejabat bank layak di biyai.

#### **b. Pengumpulan Data dan Investigasi**

Hal ini tergantung pada kemampuan nasabah dalam melakukan pembiayaan yang ditentukan pada penghasilannya.

#### **c. Persetujuan Pembiayaan**

Proses penentuan setuju dan tidaknya calon nasabah menerima pembiayaan, proses ini tergantung pada Komite Pembiayaan.

#### **d. Pengikatan**

Setelah semuanya selesai, langkah perjanjian apakah itu untuk porsi haji talangan dengan akad qardh wal ijarah di mana tidak ada jaminan yang terbuat dari barang-barang nyata.

#### **e. Pencairan**

Proses selanjutnya dalam proses ini, sebelum memulai proses pendanaan, semua persyaratan yang harus dipenuhi harus ditinjau kembali sesuai dengan informasi yang diberikan oleh Komite Pembiayaan dalam proposal pembiayaan. Setelah semua persyaratan telah di lengkapi, kemudian mendapatkan nomor untuk porsi haji di Bank Muamalat.

#### **f. Proses Monitoring**

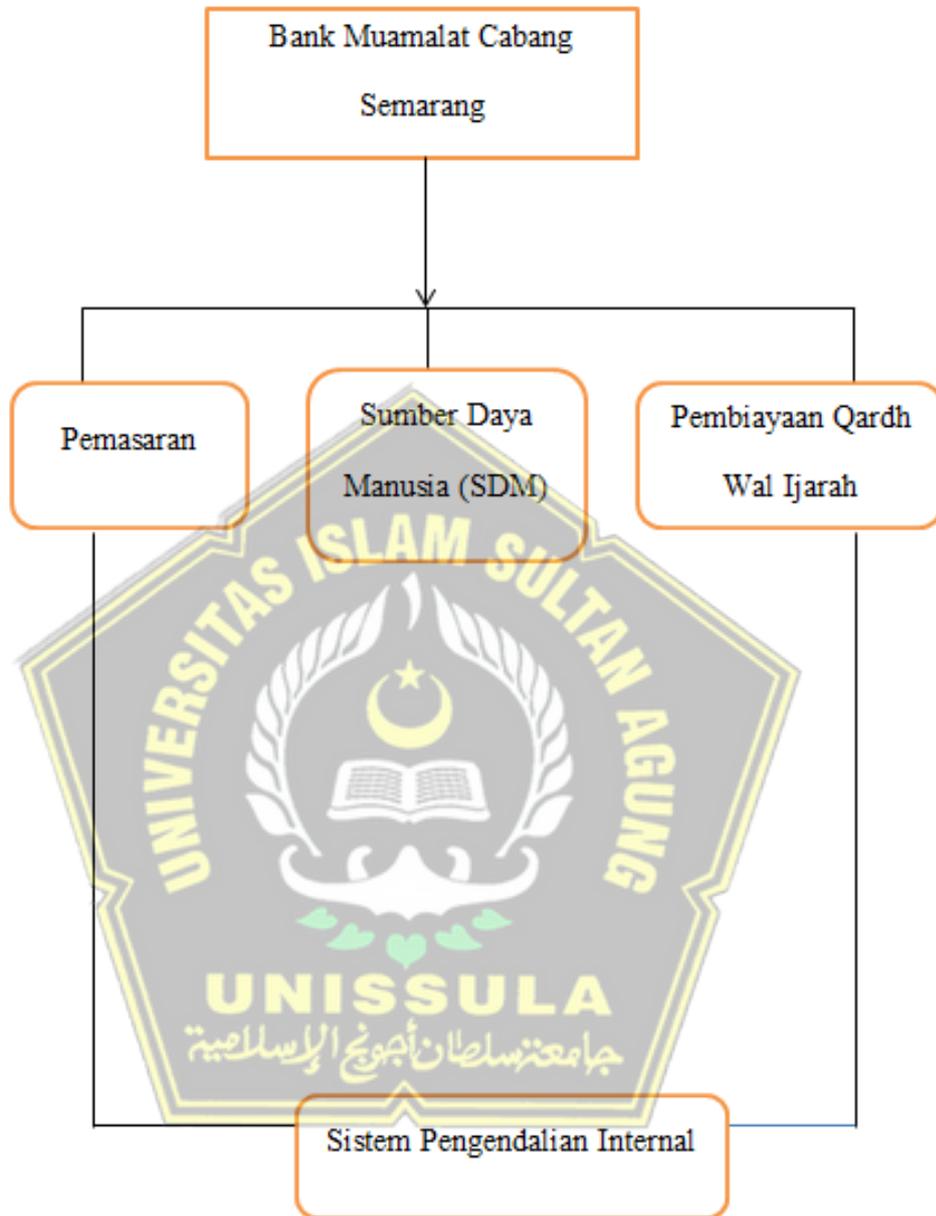
Langkah-langkah monitoring meliputi :

- 1) Mutasi rekening nasabah dipantau secara berkala
- 2) Pelunasan angsuran dicek terus-menerus

### **4.2. Kerangka Pemikiran**

Kerangka pikiran adalah prospek yang menggambarkan pola pikir peneliti dalam tinjauan teori terkait dengan permasalahan yang diteliti. Dibuat dalam bentuk bagan yang menjadi konsep dasar dan menghubungkan antar variabel. Bagan dibawah ini menjelaskan tentang perbaikan sistem pengendalian internal sebagai sarana peningkatan kinerja terhadap

pembiayaan pada Bank Muamalat Cabang Semarang.



**Gambar 4.1 Kerangka Pemikiran**

## **BAB V**

### **METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA**

#### **5.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengembangkan teori dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar bukan angka. Bahan penelitian berupa kata-kata atau teks kemudian dianalisis. Pendekatan penelitian dalam pengertian judul yang diajukan adalah pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik wawancara dan metode deskriptif.

#### **5.2. Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Data primer yaitu data didapatkan berasal semua informasi melalui teknik wawancara dengan pihak pegawai Bank Muamalat Kantor Cabang Semarang.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dalam bentuk yang sudah tersedia melalui publikasi dan informasi berupa catatan-catatan, dan studi literatur. Pengertian studi literatur itu sendiri merupakan literatur yang digunakan dalam penelitian dengan kemutakhiran yang terindeks oleh database *Google Scholar*. Dalam penelitian kami menggunakan studi literatur baik itu berupa publikasi media online maupun hasil kajian berasal dari jurnal, artikel dan berbagai sumber lainnya yang telah terindeks.

#### **5.3. Teknik Pengumpulan Data**

##### **a. Wawancara**

Wawancara adalah teknik pengumpulan data-data yang dilakukan secara langsung kepada orang yang akan di wawancarai / dimintai pertanyaan yang akan diajukan agar memperoleh informasi yang relevan.

## **b. Observasi**

Teknik observasi digunakan menganalisis fenomena yang ada di Bank Muamalat Cabang Semarang mengenai perbaikan sistem pengendalian internal dalam pemberian pembiayaan terhadap produk dana talangan haji melalui pembiayaan *qardh wal ijarah* serta evaluasi terkait kinerja pegawai dimasa pandemi dan dampaknya terhadap pemasaran produk yang berada di Bank Muamalat Cabang Semarang.

## **5.4. Analisis Data**

Penganalisan data, penulis dengan metode deskriptif. Yang dimana merupakan upaya mencari serta mengumpulkan data-data dari berbagai informasi. Setelah data tersebut dikumpulkan sudah lengkap kemudian tahap berikutnya yaitu dianalisis terkait judul yang ditentukan.



## **BAB VI**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1. Analisa Permasalahan**

Aktivitas bank adalah Menghimpun dana (pembiayaan) dari masyarakat dan menyusun strategi agar masyarakat menginvestasikan dana tersebut dalam bentuk tabungan. Ditetapkan melalui Undang-Undang No. Januari 2008, patut disambut bahwa ini merupakan bentuk perhatian pemerintah terhadap bank bagi hasil yang lebih populer dengan bank syariah. Sehubungan dengan hal tersebut, prinsip-prinsip perbankan syariah harus ditegaskan kembali untuk menghilangkan anggapan umum bahwa perbankan syariah sama dengan perbankan tradisional. Ini memperumit proses sosial yang sedang berlangsung.

Oleh karena itu inovasi baru harus dikembangkan untuk mendapatkan produk baru sebagai varian dari produk yang sudah ada dan akhirnya menciptakan segmen pasar baru yang berbeda dari sebelumnya. Setiap organisasi harus mampu menciptakan sistem untuk setiap strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini harus terjadi di sektor perbankan, khususnya di wilayah syariah. Bank Muamalat Indonesia harus melaksanakan program pemasaran secara tepat waktu dan teratur. Produk yang dipasarkan atau ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia adalah produk penggalangan dana yaitu. penyedia dana yang mendukung investasi yang direncanakan. Banyak penggalangan dana yang dilakukan masyarakat, salah satunya produk Tabungan Haji Hijrah iB cabang Bank Muamalat Semarang.

Pada analisis kinerja karyawan kurang optimal karena tidak memenuhi target yang ditentukan atasan, sehingga Internal Controlnya dikatakan mengalami kegagalan. Maka, dengan hal tersebut SPI pada Bank Muamalat perlu diperbaiki. Berkaitan dengan pendapatan perusahaan mengalami penurunan yang diakibatkan dampak covid 19. Dimasa pandemi covid membuat perusahaan ataupun karyawan mengalami penurunan dari segi

pendapatannya dikarenakan adanya penerapan *Sosial Distancing* yang dimana harus menerapkan protocol kesehatan dengan jaga jarak dan jauhi kerumunan dengan begitu dalam hal memasarkan produk sangat kurang efektif dan efisien, serta dalam kinerja karyawan pada Bank Muamalat kurang optimal. Dengan begitu juga kurangnya promosi di sosial media dengan mengiklankan produk porsi haji (*Prohajj*). Dalam produk tersebut, banyak peminatnya dikarenakan dalam pembayaran dilakukan secara diangsur perbulan sekali atas kesepakatan kedua belah pihak.

Kinerja karyawan merupakan roda penggerak keberhasilan bank dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. sehingga, sumber daya manusia yang dipunyai perusahaan haruslah memiliki keahlian didalam mengerjakan per pekerjaan yang dipertanggungjawabkan. Tujuan saya meneliti agar dapat mengetahui pertumbuhan pendapatan di Bank Muamalat dengan begitu saya dapat mencari titik pemecahan dalam mengatasi permasalahan tersebut bisa dengan mengubah sistem pengendalian internalnya semisal memasarkan produk nya melalui iklan. Dengan hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan bagi bank maupun pekerja di Bank Muamalat.

Dengan kondisi tersebut, dalam sistem pengendalian internal sebagai sarana peningkatan kinerja perusahaan terhadap pembiayaan yaitu Bank Muamalat dalam menghadapi persaingan dan penyampaian produk agar banyak dikenal masyarakat (calon nasabah) harus melihat dari sisi produknya dalam mencapai target perusahaan agar terus berkembang yakni dengan memberikan produk dan pelayanan yang terbaik dengan menjalankan pendekatan human customer centric sebagai strategi dalam perkembangan Bank Muamalat Cabang Semarang. Didalam persaingan yang semakin ketat serta teknologi yang terus berkembang mengharuskan untuk berinovasi dalam berbagai hal. Yaitu dengan mensosialisasikan tidak hanya di perusahaan besar tetapi perusahaan kecil pun juga, serta kalangan orang biasa. Di lain hal itu, Bank Muamalat itu sendiri belum mempromosikan dengan lingkup yang luas seperti membuat iklan atas produk haji menggunakan akad *qardh wal ijarah* lebihannya apa saja dari produk

dengan akad tersebut pada Bank Muamalat Cabang Semarang.

Strategi pengendalian internal manajemen sumber daya manusia merupakan faktor penentu yang terkait dengan operasi organisasi dan tujuannya adalah untuk memandu organisasi untuk mewujudkan visi, misi, dan tujuan yang sering ditetapkan. Untuk menjaga pertumbuhan dan kelangsungan bank muamalat dalam menghadapi pesaing, pihak karyawan dengan manager harus berkomunikasi dengan baik supaya kenyamanan dalam bekerja tetap ada. Pada Bank Muamalat menjanjikan dengan orang-orang yang antusias berkeinginan hanya tertuju pada produk haji. Semua perusahaan memiliki tujuan yang ingin dicapai, mereka ingin produknya maju dan berkembang di masyarakat. Pada Bank Muamalat belum adanya produk umroh, padahal dengan kita menciptakan produk tersebut akan menambah nasabah karena lain halnya produk tersebut tidak membutuhkan waktu tunggu yang lama dibandingkan dengan produk haji tunai maupun dana haji talangan (*ProHaji*).

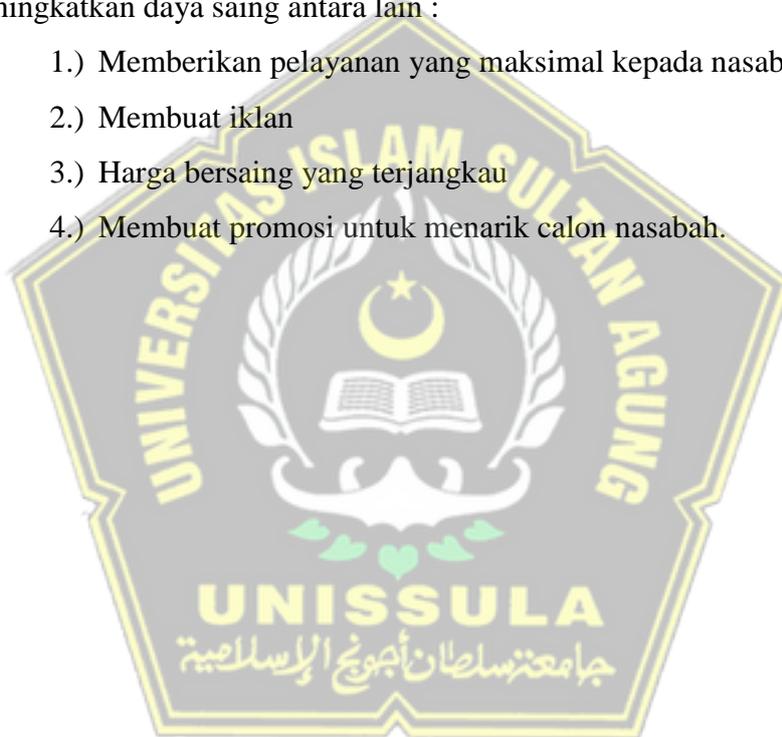
Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah pengembangan, pengembangan sumber daya manusia dengan meningkatkan kinerjanya dengan pembiayaan bank sangat berguna bagi karyawan dan masa depan perusahaan, untuk menghindari penurunan kinerja perusahaan akibat kemajuan zaman. globalisasi. Mempertimbangkan hal tersebut, perlu diperhatikan sistem pengendalian dan evaluasi pengendalian internnya, yang menjamin perlindungan atau proses pengendalian manajemen Bank Muamalat, sehingga terlaksana dengan baik dan terhindar dari kesalahan atau kecurangan.

Evaluasi *sistem internal control* harus sering dilakukan sehingga pada saat terjadi penyimpangan atau kesalahan dapat segera dievaluasi, diperbaiki. Sehingga semua yang menjadi masalah, penghambat jalan misal dari sisi pemasaran akibat pandemi covid yang menyebabkan penurunan nasabah dapat teratasi dengan baik dan tepat sasaran.

## **6.2. Strategi evaluasi Internal Control yang dilakukan dalam meningkatkan daya saing pada Bank Muamalat Cabang Semarang**

Untuk mencapai tujuan yang tepat sasaran, dibutuhkan sistem pengendalian internal yang baik. Daya saing produk yang meningkat pada Bank Muamalat mengelola pemasaran produknya dengan tujuan membangun, memperkuat, dan mempertahankan daya saing, mampu bersaing dengan bank lain untuk mendapatkan pendapatan dan menarik konsumen. Oleh karena itu, Bank Muamalat perlu menerapkan strategi secara efektif dan efisien guna meningkatkan daya saing antara lain :

- 1.) Memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah
- 2.) Membuat iklan
- 3.) Harga bersaing yang terjangkau
- 4.) Membuat promosi untuk menarik calon nasabah.



## **BAB VII**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **7.1. Kesimpulan**

Dari pembahasan tersebut, bisa ditarik kesimpulan :

- a. Bank Muamalat Cabang Semarang merupakan Bank yang menghimpun pendanaan, penyertaan modal dan memberikan pembiayaan haji kepada masyarakat secara diangsur setiap bulannya tergantung dalam kurun berapa tahun atas kesepakatan bersama diantara pihak bank dan nasabah yang tujuannya untuk membantu masyarakat yang ingin berhaji.
- b. Strategi pengendalian internal manajemen SDM adalah faktor penentu untuk operasi organisasi dan tujuannya adalah untuk memandu organisasi untuk mencapai visi, misi, dan tujuan yang ditetapkan bersama. Untuk menjaga pertumbuhan dan kesinambungan Bank Muamalat terhadap kompetitor, karyawan dan supervisor harus berkomunikasi dengan baik untuk menciptakan suasana kerja yang menyenangkan.
- c. Peran manajemen sumber daya manusia adalah untuk berkembang, pengembangan sumber daya manusia dengan meningkatkan kinerja dengan pembiayaan bank sangat bermanfaat bagi karyawan dan masa depan perusahaan, menghindari penurunan kinerja perusahaan dengan kemajuan zaman globalisasi. Mempertimbangkan hal tersebut, maka perlu diperhatikan sistem pengendalian dan evaluasi pengendalian internnya, yang menjamin perlindungan atau proses pengendalian manajemen Bank Muamalat, sehingga terlaksana dengan baik dan terhindar dari kesalahan atau kecurangan. Sistem pengendalian intern harus dinilai secara berkala agar penyimpangan atau kesalahan segera dinilai dan diperbaiki.
- d. Pada analisis kinerja karyawan kurang optimal karena tidak memenuhi target yang ditentukan atasan, sehingga Internal Controlnya dikatakan mengalami kegagalan. Maka, dengan hal tersebut SPI pada Bank Muamalat perlu diperbaiki. Dengan hal tersebut, Bank Muamalat perlu

menciptakan strategi pemasaran guna meningkatkan daya saing antara lain : (1) Memberikan pelayanan yang maksimal kepada nasabah; (2) membuat iklan; (3) harga bersaing yang terjangkau; (4) membuat promosi untuk menarik calon nasabah.

## 7.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, saran yang diberikan kepada semua pihak yang terkait. Berikut saran dari penulis yaitu :

### a. Terhadap Bank Muamalat

Saran penulis bagi Bank Muamalat yaitu :

1) Bank Muamalat perlu mencari seorang investor lebih banyak lagi, sehingga agar dapat menambah modal untuk Bank. Semakin banyak investor, semakin banyak jumlah nasabah dan juga semakin bertambah kenaikan laba yang akan didapatkan oleh Bank Muamalat Cabang Semarang, agar kondisi pendapatan pembiayaan pada Bank Muamalat tetap stabil.

### b. Terhadap Akademisi

Saran dari penulis yang dapat diberikan yaitu akademisi diharapkan untuk melengkapi keterbatasan dalam penelitian ini seperti melakukan penelitian dibank lain sehingga dapat dilakukan perbandingan misal terkait pembiayaan antar bank.

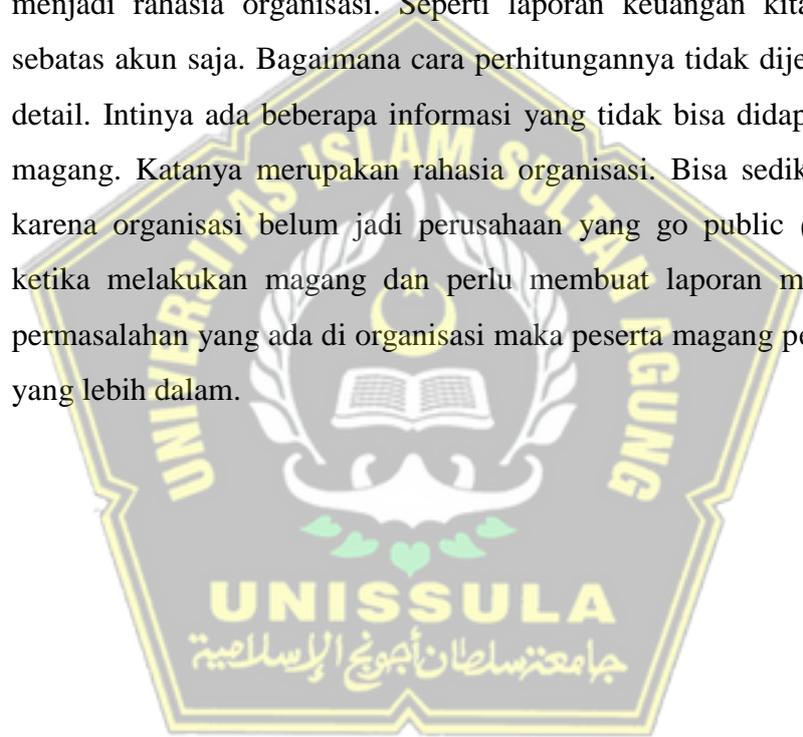
Perusahaan harus terus belajar dan mengembangkan diri. Usaha ini dapat dilakukan dengan mengikutsertakan karyawan karyawan di beberapa pelatihan guna untuk mengembangkan perusahaan. Langkah manajer dalam pelatihan dan pengembangan karyawan sangat menentukan keberhasilan di akhir. Hal ini tentu berguna bagi perusahaan ketika akan berinovasi. Ketika melakukan inovasi harus dilakukan dengan bersungguh-sungguh agar tujuan dari perusahaan tercapai. Dengan adanya pijakan ini maka inovasi yang dilakukan akan lebih terarah.

### c. Hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang

Selama magang berlangsung di Bank Muamalat Cabang Semarang,

peserta magang tentu mengamati dan mengobservasi terkait apa saja yang ada di lingkungan tempat magang. Tentu ada beberapa hal yang hanya bisa didapat di lingkungan tempat magang yang tidak bisa didapat di perkuliahan. Banyak sekali perbaikan dalam laporan magang saya yaitu :

- 1) Meningkatkan batas informasi yang ingin diketahui peserta magang. Selama magang kita juga belajar hal-hal yang ada di tempat magang. Tetapi pembelajaran yang kita dapat masih sedikit. Dan itu masih tergolong informasi umum. Bisa disadari ada beberapa hal yang memang menjadi rahasia organisasi. Seperti laporan keuangan kita hanya tahu sebatas akun saja. Bagaimana cara perhitungannya tidak dijelaskan secara detail. Intinya ada beberapa informasi yang tidak bisa didapatkan peserta magang. Katanya merupakan rahasia organisasi. Bisa sedikit dimengerti karena organisasi belum jadi perusahaan yang go public (*IPO*). Tetapi ketika melakukan magang dan perlu membuat laporan magang terkait permasalahan yang ada di organisasi maka peserta magang perlu informasi yang lebih dalam.



## **BAB VIII**

### **REFLEKSI DIRI**

#### **8.1. Hal-Hal Positif Yang Didapat Selama Perkuliahan Dapat Diterapkan Saat Pelaksanaan Magang**

Selama 6 bulan pelaksanaan kegiatan magang di Bank Muamalat Cabang Semarang, hal positif yang penulis dapatkan selama perkuliahan baik secara online maupun offline. Tentu hal ini sangat membantu penulis saat melaksanakan magang yaitu mendapatkan tambahan ilmu dan sekaligus pengalaman kerja, dan apa yang diajarkan selama diperkuliahan sangat bermanfaat sekali untuk diterapkan pada kegiatan magang ini misalnya dalam hal marketing produk strategi yang diterapkan dalam persaingan pasar, dengan adanya kerja sama tim oleh karyawan, itu akan mempermudah penyelesaian pekerjaannya pada Bank Muamalat Cabang Semarang. Belajar sifat-sifat karakter selama pelatihan berfungsi sebagai pengingat kepada mahasiswa untuk berkomunikasi secara efektif dan sopan santun, serta membantu terhadap semua karyawan di perusahaan.

#### **8.2. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan *Soft Skills* Mahasiswa**

Selama pelaksanaan kegiatan magang di Bank Muamalat, banyak sekali perkembangan *soft skill* penulis saat aktivitas magang penulis bisa meningkatkan kemampuan berfikir kritis serta mudah beradaptasi terhadap lingkungan pekerjaan. Dapat dikatakan, bahwa dunia pekerjaan akan terasa berat dilakukan diawal-awal dan masih banyak hal yang perlu dipelajari, apabila sudah terbiasa akan menjadikan terasa lebih ringan.

Program magang membantu agar nanti ketika memasuki dunia kerja yang sebenarnya tidak kaget dengan lingkungan yang baru, sehingga bisa lebih mudah beradaptasi dengan kondisi yang baru. Selain itu, penulis belajar bagaimana cara berkomunikasi secara efektif satu sama lain, dan meningkatkan kerjasama dalam sebuah tim.

#### **8.3. Manfaat Magang Terhadap Kemampuan Kognitif Mahasiswa**

Pada kegiatan magang dapat menumbuhkan kemampuan kognitif

penulis misalnya perkembangan berfikir untuk berinovasi dan kreatif dalam suatu hal apapun. Kegiatan magang juga dapat mengajarkan penulis dalam meningkatkan kemampuan analisis, dan kemampuan untuk berfikir logis yang mana diajarkan untuk menganalisis serta mengamati lingkungan tempat magang untuk menemukan masalah kemudian solusi penyelesaian terhadap permasalahan tersebut.

#### **8.4. Kunci Sukses Berdasarkan Pengalaman Saat Magang Terkait Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa**

Mengikuti kegiatan magang ini tentu sebuah pengalaman yang berharga. Apalagi bagi penulis yang sudah menapaki semester akhir di bangku perkuliahan. Kegiatan ini tentu sangat membantu sebagai persiapan untuk menapaki dunia kerja yang nyata agar tidak kaget nantinya, karena dalam dunia kerja dituntut untuk tidak cepat puas atas hasil yang didapatkan, tidak menyerah atas hasil yang kurang memuaskan.

Yang terpenting kita harus tetap belajar atas segala hasil yang diperoleh nantinya didunia pekerjaan. Oleh karena itu, pada kegiatan magang ini penulis mulai berfikir untuk menyiapkan dengan matang tentang masa depan yang akan di jalani. Sehingga penulis memiliki rencana untuk mengembangkan dirinya baik ilmu pengetahuan umum maupun pengetahuan agama. Rencana ini guna untuk menopang cita-cita penulis, menjadi bagian dari perusahaan BUMN.

## DAFTAR PUSTAKA

- AL FARISI, S. A. L. M. A. N. (2021). “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Masa Pandemi Pada Bank BTN Syariah Cabang Yogyakarta” dalam *Tugas Akhir Universitas Islam Indonesia*.
- Amani, N. (2018). “STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN PADA BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) SYARIAH KC PURWOKETO”. Purwokerto: (Doctoral dissertation, IAIN Purwokerto).
- Irdawati. 2018. “Analisis Sistem Pengendalian Intern Berbasis COSO terhadap Sistem Informasi Akuntansi” dalam *(Studi Kasus PT. Nenggapratama Inter Nusantara)*. Makassar: Mokoginta, M. C. (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- LESTARI, A. D. (2019). “MEKANISME PEMBIAYAAN AKAD QARDH WAL IJARAH PADA DANA TALANGAN HAJI DALAM PERSPEKTIF FATWA DSN-MUI NO. 29/DSN-MUI/VI/2002” dalam *(Studi Pada BPRS Metro Madani Cabang Jatimulyo Lampung Selatan)*. Bandar Lampung: (Doctoral dissertation, UIN Raden Intan Lampung).
- Nadzif, M. 2016. “Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umroh di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang” dalam *Tugas Akhir Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang*. Diunduh pada tanggal, 20.
- Perdana, L. N. (2020). “Sistem pemberian pembiayaan pada Bank Muamalat kantor cabang pembantu Sampit”. Palangka Raya: (Doctoral dissertation, IAIN Palangka Raya).
- Putri, C. N. O. (2021). “EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL DALAM PENYELESAIAN PEMBIAYAAN BERMASALAH IB MUAMALAT MODAL KERJA PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCU KEDIRI” dalam *JURNAL AKUNTANSI DAN INVESTASI*, 6(1),1-15.
- Rakhmayani, H. (2021). “Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Ponorogo Di Masa Pandemi Covid-19”. Ponorogo: (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Ramadhan, A. P. (2020). “*Analisis Penyelesaian Pembiayaan Bermasalah (Kredit Macet) Pada PT. Bank Mega Syariah KC Iskandar Muda*”. Medan: (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara).

Wibawanti, Laras. 2017. “SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DALAM UPAYA MENCEGAH TERJADINYA KREDIT MACET PADA PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO). Tbk KANTOR CABANG SINJAI” dalam *AKMEN Jurnal Ilmiah*, 15(2). Yogyakarta: Amir, A., & Nurfika, A. I.

