

**ANALISIS FAKTOR PENURUNAN NASABAH  
TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT  
INDONESIA Tbk CABANG SEMARANG**

**Business Case Report Magang MB-KM  
Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan  
Mencapai Derajat Sarjana S1 Akuntansi**

**Program Studi S1 Akuntansi**



**Disusun Oleh  
Zufiatuti Khabibah  
31401900183**

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
FAKULTAS EKONOMI PRODI S1 AKUNTANSI  
SEMARANG  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS FAKTOR PENURUNAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG SEMARANG

Disusun Oleh

Zufiatuti Khabibah

31401900183

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya

Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Laporan Magang MB-KM

Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 10 Agustus 2022

Pembimbing

Dosen Pembimbing Lapangan

Dosen Supervisor



Dr. H. M. Jafar Shodiq, SE., S.Si., M.Si.,  
Akt.,Ca., CSRA., CSRS

Ris Amanda Yana

**ANALISIS FAKTOR PENURUNAN NASABAH TABUNGAN IB  
HIJRAH BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG**

**SEMARANG**

Oleh

**ZUFIATUTIKHABIBAH**

**31401900183**

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal: 1 September 2022

Dosen Penguji I



Digitally signed by Ma ya  
Indriastuti  
DN: cn=Ma ya Indria stuti,  
o=Universitas Sultan Agung  
Sema ra ng, ou=Fakulta s Ekono mi,  
email=ma ya @unissula.a c.id, c=D  
Date: 2022.01.03 09:21:05 +0700

Maya Indriastuti, S.E.,M.Si.,Akt.,CA.,CSRS  
NIK.211406021

Dosen Penguji II



Ditandatangani secara digital oleh Naila  
Najihah  
DN: cn=Naila Najihah, c=Indonesia,  
o=Universitas Islam Sultan Agung,  
ou=Faculty of Economics,  
email=naila.najihah@unissula.ac.id Alasan:  
Saya menyetujui dokumen ini Tanggal:  
2022.01.23 09:48:00 +0700

Naila Najihah, S.E.,M.Sc  
NIK.211418029

Dosen Pembimbing



Dr.H.M. Jafar Shodiq, S.E.,S.Si.,M.Si.,Akt.,CA.,CSRA.,CSRS  
NIK.211498009

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Tanggal 1 September 2022

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**



Provita Wijayanti, S.E.,M.Si.,AK,CA  
NIK.211403012

## HALAMAN PENGESAHAN

# ANALISIS FAKTOR PENURUNAN NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH PADA BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG SEMARANG

Disusun Oleh

**Zufiatuti Khabibah**

**31401900183**

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya  
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Laporan Magang MB-KM  
Program Studi S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Sultan Agung Semarang  
Semarang, 21 Desember 2022

Pembimbing

Dosen Pembimbing Lapangan



Dr. H. M. Jafar Shodiq, SE., S.Si.,

M.Si., Akt.,Ca., CSRA., CSRS

Dosen Supervisor



Ris Amanda Yana

**ANALISIS FAKTOR PENURUNAN NASABAH TABUNGAN IB  
HIJRAH BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk CABANG  
SEMARANG**

Oleh

**ZUFIA TUTI KHABIBAH**

**31401900183**

Telah dipertahankan didepan penguji

Pada tanggal: 30 Desember 2022

Dosen Penguji I

Dosen Penguji II



Digitally signed by M a y a  
Indriastuti  
DN: cn=Ma ya Indria stuti,  
o=Universitas Sultan Agung  
Sema ra ng, ou=Fakulta s Ekono mi,  
email=ma ya @unissula.a c.id, c=ID  
Date: 2023.01.03 09:21:05 +0700

Maya Indriastuti, S.E.,M.Si.,Akt.,CA.,CSRS  
NIK.211406021

Naila  
Najihah

Ditandatangani secara digital oleh Naila  
Najihah  
DN: cn=Naila Najihah, c=Indonesia,  
o=Universitas Islam Sultan Agung,  
ou/Faculty of Economics,  
email=naila.najihah@unissula.ac.id Alasan:  
Saya menyetujui dokumen ini Tanggal:  
2023.01.23 09:48:51 +0700

Naila Najihah, S.E.,M.Sc  
NIK.211418029

Dosen Pembimbing

**UNISSULA**

جامعته الاسلاميه



Dr.H.M. Jafar Shodiq, S.E.,S.Si.,M.Si.,Akt.,CA.,CSRA.,CSRS  
NIK.211498009

Laporan Magang MB-KM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi Tanggal 30 Desember 2022

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**




Provita Wijayanti, S.E.,M.Si.,AK,CA  
NIK.211403012

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr Wb

Alkhamdulillahirabbil'alamin. Puji syukur penulis panjatkan pada Allah SWT atas seluruh hidayah-Nya, sehingga penulis bias meenyelesaikan penulisan Laporan Magang MB-KM yang berjudul **“Analisis Faktor Penurunan Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang”**. Pembuatan laporan magang MB-KM ini disusun guna memenuhi sebagian syarat mencapai gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi S1 Akuntansi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Lpaoran ini diselesaikan dengan tidak lepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Maka sebab itu, penulis akan berterimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberi kemudahan dan kesehatan bagi penulis dalam menulis laporan magang.
2. Orang Tua dan keluarga Penulis, Bapak Khabib, Ibu Sugiarti, dan adik saya tercinta Alisa Fitri Utami, atas doa dan dukungan bagi penulis.
3. Bapak Dr. H. M. Jafar Shodiq, SE., S.Si., M.Si.,Akt., Ca., CSRA., CSRS selaku Dosen Pembimbing, Ibu Ris Amanda Yana selaku Dosen

Supervisor yang telah memberi ilmu beserta saran dalam menulis laporan magang ini.

4. Bapak Prof. Dr. H. Heru Sulisty, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
5. Ibu Provita Wijayanti, S.E., M.Si., Ak, CA selaku Kepala Jurusan Progdil S1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi yang telah memberi ilmu pengetahuan dan dukungan pada penulis.
7. Semua Staf dan TU Fakultas Ekonomi Unissula Semarang yang sudah mengarahkan penulis dalam membuat laporan ini.
8. Seluruh pegawai dan karyawan PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang yang sudah memberi peluang pada penulis untuk belajar di bank tersebut.
9. Teman-teman dekat penulis yang memberi dukungan serta bantuan pada penulis dalam membuat laporan magang ini.

Penulis sadar bahwasannya laporan magang MB-KM ini masih banyak kurangnya, baik itu segi isinya ataupun penulisannya. Maka sebab itu, penulis berharap mendapat kritik sekaligus saran sebagai bahan untuk menyempurnakan karya dimasa mendatang.

Wassalamualaikum Wr Wb

Semarang,

Penulis,



Zulfatuti Khabibah

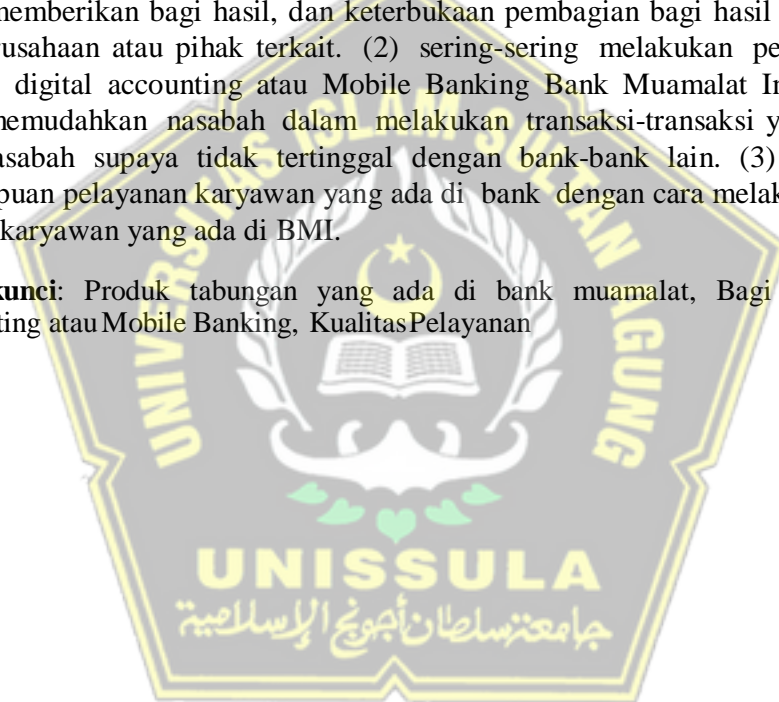




## ABSTRAK

Tujuan dari pembuatan laporan ini ialah guna mengetahui solusi dari masalah yang terdapat di produk tabungan Bank Muamalat Indonesia. Laporan ini di bentuk dengan berdasarkan data yang diberikan secara langsung oleh perusahaan. Hasil laporan menunjukkan permasalahan seperti (1) Bagi hasil yang diberikan kepada nasabah tanpa nisbah atau tidak ada perjanjian antara pihak nasabah dan perusahaan. (2) Digital Accounting atau Mobile Banking pada bank muamalat Indonesia kurang maksimal ada beberapa fitur-fitur atau transaksi yang ada di digital accounting bank muamalat kurang memuaskan bagi nasabah. (3) Pelayanan yang di berikan di Bank Muamalat Indonesia kurang maksimal karena sering terjadinya eror sistem pada saat transaksi yang di butuhkan nasabah. Dalam laporan memberikan rekomendasi (1) membuat perjanjian antara nasabah dan perusahaan untuk memberikan bagi hasil, dan keterbukaan pembagian bagi hasil antara nasabah dan perusahaan atau pihak terkait. (2) sering-sering melakukan pembaruan pada aplikasi digital accounting atau Mobile Banking Bank Muamalat Indonesia untuk dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi-transaksi yang dibutuhkan oleh nasabah supaya tidak tertinggal dengan bank-bank lain. (3) meningkatkan kemampuan pelayanan karyawan yang ada di bank dengan cara melakukan pelatihan kepada karyawan yang ada di BMI.

**Kata kunci:** Produk tabungan yang ada di bank muamalat, Bagi Hasil, Digital Accouting atau Mobile Banking, Kualitas Pelayanan



## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PENGESAHAN.....	IV
KATA PENGANTAR.....	VI
ABSTRAK .....	IX
DAFTAR ISI .....	X
DAFTAR TABEL.....	XIII
DAFTAR GAMBAR .....	XIV
DAFTAR LAMPIRAN .....	XV
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang .....	1
1.2 Tujuan Magang.....	5
1.3 Sistematika Laporan.....	6
BAB II.....	9
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG.....	9
2.1 Profil Perusahaan.....	9
2.1.1 Gambaran Umum Organisasi .....	9
2.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.....	10
2.1.3 Struktur Organisasi .....	11
2.1.4 Job Desk Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia.....	11
2.1.5 Produk Bank Muamalat Indonesia .....	14
2.2 Aktivitas Magang .....	15
2.2.1 Tempat Magang.....	15
Praktik pelaksanaan program MB-KM di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang . berikut ini informasi mengenai tempat pelaksanaan magang .....	15
2.2.2 Deskripsi Kegiatan Magang .....	16
2.2.3 Penjelasan Kegiatan Magang.....	16
BAB III.....	18
IDENTIFIKASI MASALAH.....	18
BAB IV.....	22
KAJIAN PUSTAKA.....	22
4.1 Bank.....	22
4.2 Tabungan .....	24

4.3 Bagi Hasil .....	32
4.4 Digital Accounting M-Banking Bank Muamalat Indonesia .....	34
4.4.1 Kelebihan Internet Banking atau M-Banking .....	35
4.4.2 Syarat-Syarat Menggunakan M-Banking Muamalat .....	35
4.4.3 Cara registrasi Internet Banking Atau M-Banking Muamalat sebagai berikut:35	
4.4.4 Manfaat Digital Accounting M-Banking Bank Muamalat Indonesia .....	36
4.5 Pelayanan.....	37
4.5.1 Manfaat Pelayanan Bagi Nasabah .....	37
4.5.2 Manfaat Pelayanan Bagi Karyawan.....	38
4.5.3 Manfaat Pelayanan Bagi Perusahaan .....	38
<b>METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>39</b>
5.1 Populasi dan Sampel.....	39
5.2 Jenis Penelitian.....	39
5.3 Sumber Data .....	39
5.4 Metode Pengumpulan Data.....	40
5.5 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB VI .....</b>	<b>42</b>
<b>ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
6.1 Analisis Pembahasan.....	42
6.2 Tabungan.....	42
6.3 Bagi Hasil .....	43
6.3.1 Profit Sharing .....	44
6.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Bagi Hasil.....	44
6.3.3 Prinsip-Prinsip Bagi Hasil.....	45
6.4 <i>Digital Accounting</i> atau <i>Mbanking</i> .....	49
6.4.1 Manfaat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bagi Nasabah .....	49
6.5 Pelayanan.....	52
6.5.1 Tampilan ( <i>Tangibles</i> ).....	53
6.5.2 Keandalan ( <i>Reability</i> ) .....	54
6.5.3 Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) .....	55
6.5.4 Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	55
6.5.5 Empati ( <i>Empathy</i> ) .....	56
<b>BAB VII .....</b>	<b>57</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>57</b>
7.1 Kesimpulan .....	57
7.2 Rekomendasi.....	58
<b>BAB VIII .....</b>	<b>59</b>

REFLEKSI DIRI.....	59
8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerja Selama Magang	59
8.2 Manfaat Magang terhadap pengembangan <i>Soft-Skill</i> Mahasiswa .....	60
8.3 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang.....	60
8.4 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62



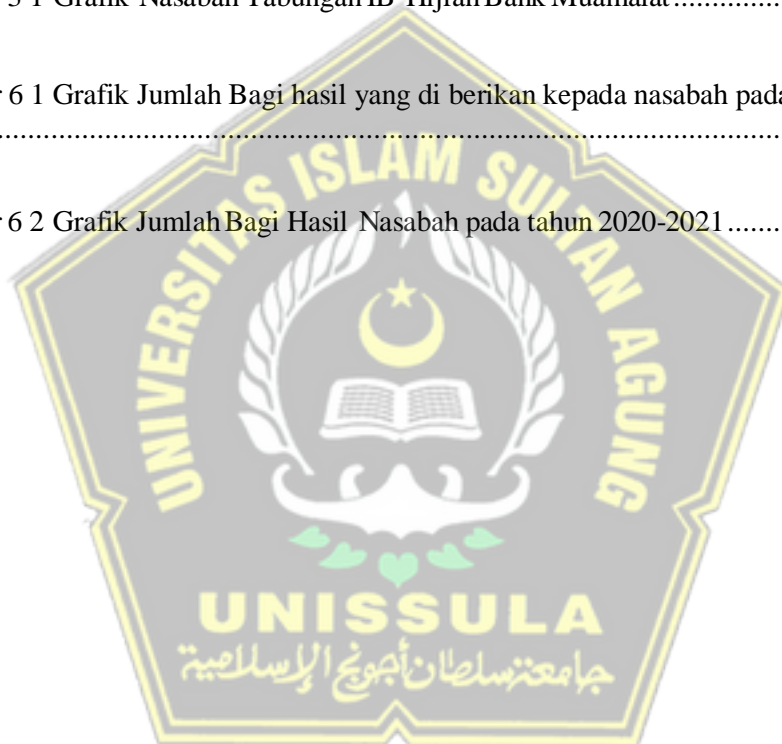
## DAFTAR TABEL

Tabel 4 1 Tabel Perbedaan Produk Tabungan Yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.....	32
Tabel4 2 Tabel Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga.....	34
Tabel6. 1 Data pertahun Nasabah Bank Muamalat Indonesia .....	43
Tabel6. 2 Perbedaan Mobile Banking Bank Muamalat dan Bank Lain.....	51



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penurunan nasabah Tabungan IB Hijrah dan persentase Pada Bank Muamalat Indonesia .....	3
Gambar 2.1 Gambar Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang .....	11
Gambar 3 1 Grafik Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat .....	18
Gambar 6 1 Grafik Jumlah Bagi hasil yang di berikan kepada nasabah pada tahun 2017-2019.....	47
Gambar 6 2 Grafik Jumlah Bagi Hasil Nasabah pada tahun 2020-2021 .....	47



## DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1 Identitas Magang.....</i>	<i>63</i>
<i>Lampiran 2 Daftar Hadir Peserta Magang .....</i>	<i>65</i>
<i>Lampiran 4 Loog Book Peserta Magang.....</i>	<i>74</i>
<i>Lampiran 5 Proses Pembimbingan Laporan Magang Oleh Dosen Pembimbing Lapangan .....</i>	<i>98</i>
<i>Lampiran 6 Proses Pembimbingan Oleh Dosen Supervisor.....</i>	<i>100</i>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

Persaingan dunia bisnis perbankan sekarang ini sangat ketat dan kompetitif. Tingginya persaingan itu di tandai dengan banyaknya jumlah bank dengan varian produk dan jasa yang ditawarkan oleh bank. Saat ini zaman telah berkembang dan pertumbuhan ekonomi juga mengalami perkembangan dan ini juga akan mendorong pengembangan masyarakat dan juga pembangunan secara menyeluruh. Pengembangan ini tentunya tidak lepas dari lembaga perbankan (Ahidin & Ribka, 2018).

Salah satu bank yang menjadi perbincangan hangat ialah bank syariah, dimana ini merupakan bank yang menjalankan operasionalnya dengan prinsip Islam. Pasar syariah juga bisa disebut dengan pasar yang emosional, sedangkan pasar yang rasional ialah pasar konvensional. Dalam artian, beberapa orang mempunyai daya tarik untuk berbisnis syariah karena adanya alasan keagamaan yang sifatnya emosional, dan bukan menginginkan profit yang bersifat rasional saja (Febrian, 2018).



Bank syariah ialah bank yang operasionalnya berlandaskan pada prinsip syariah, ketentuannya di tertera di Al- Quran dan Hadist. Umumnya, tujuan bank syariah ialah guna membuat taraf hidup masyarakat menjadi meningkat lewat kegiatan perbankan, komersil dan investasi yang sesuai dengan Islam (Putri, 2021). Bank syariah ialah bank yang aktivitasnya berpedoman pada ketentuan Islam dan tidak membebani masyarakat dengan bunga. Imbalan yang di terima oleh bank syariah atayang diterima nasabah ini tergantung dari kesepakatan mereka. Pada umumnya, aktivitas perbankan syariah tidak memberlakukan bunga karena bunga tergolong riba dan dilarang oleh Islam (Islam, 2020).

Bank Muamalat ialah sebuah bank syariah pertama yang ada di Indonesia dan telah diakui oleh Negara. Bank Muamalat memiliki banyak layanan yang berkah untuk nasabah tidak mengandung riba, keuntungan nabung di Bank Muamalat untuk menerapkan prinsip syariat Islam. Hal ini dapat menghadirkan pahala untuk kita semua yang menabung di Bank Muamalat Indonesia. Bank Muamalat juga mempunyai tugas yang identik dengan bank konvensional yaitu menjadi perantara antara pihak yang mengalami surplus dana dan pihak yang mengalami deficit dana.

Tabungan ialah dana masyarakat yang mereka percayakan ke bank untuk dikelola, yaitu berwujud giro, deposito, ataupun yang dapat dipersamakan dengan itu. Menabung adalah aktivitas penyimpanan uang oleh masyarakat untuk keperluan berjaga-jaga dimasa mendatang (Terhadap et al., 2020).

Produk tabungan yang ada di bank muamalat diantaranya: tabungan IB Hijrah, IB Hijrah Prima, IB Hijrah Haji, IB Hijrah Rencana, dan IB Sampel. Tabungan IB Hijrah adalah simpanan yang nyaman untuk dapat digunakan dalam bertransaksi dan berbelanja. Tabungan IB Hijrah Rencana adalah simpanan dengan tiap bulannya menyetorkan uang dengan rutin dan tidak bisa di ambil setiap waktu. Tabungan IB Hijrah Prima adalah tabungan yang dipergunakan untuk mensupport keperluan transaksi finansial dengan bagi hasil yang kompetitif. Tabungan IB Hijrah Haji adalah simpanan yang dapat digunakan untuk mendaftar haji dan umroh. Tabungan IB Sampel simpanan yang dipergunakan untuk pelajar dengan syarat yang mudah dengan fasilitas fitur yang memotivasi siswa untuk menyimpan uangnya sejak dini.



**Gambar 1. 1 Grafik Penurunan nasabah Tabungan IB Hijrah dan persentase Pada Bank Muamalat Indonesia**

Dapat dilihat dari grafik tersebut di jelaskan bahwa pada tahun 2017 tabungan IB Hijrah memiliki jumlah nasabah sebesar 726, tabungan IB Hijrah Rencana pada tahun 2017 sebanyak 315, tabungan IB Hijrah Prima pada tahun 2017 sebanyak 200, tabungan IB Haji pada tahun 2017 sebanyak 551, dan tabungan Sampel pada tahun 2017 sebanyak 725. Ada perbedaan jumlah nasabah pada tahun 2018 tabungan IB Hijrah sebanyak 845 ada peningkatan sebesar 5%, Tabungan IB Hijrah Rencana sebanyak 253 pada tabungan ini mengalami penurunan sebesar 19%, Tabungan IB Hijrah Prima sebanyak 199 pada tabungan ini mengalami penurunan sebesar 40%, Tabungan IB Haji sebanyak 573 pada tabungan ini mengalami peningkatan sebesar 3%, dan tabungan sampel sebanyak 785 pada tabungan ini mengalami peningkatan 8%. Pada tahun 2019 semua jenis produk tabungan mengalami peningkatan dan penurunan yang cukup banyak tetapi yang lebih signifikan peningkatan tertinggi di ada pada tabungan IB Hijrah dan penurunan pada produk tabungan IB Hijrah Prima dan IB Hijrah Rencana. Pada tahun 2020 produk tabungan bank muamalat indonesi mengalami penurunan karena dampak dari covid-19, serta pada tahun 2021 juga mengalami penurunan tabungan, penurunan yang dari 2020-2021 yang paling banyak yaitu produk tabungan IB Hijrah.

Pada jenis tabungan di atas yang jenis tabungan yang ada di bank muamalat mengalami penurunan setiap tahunnya, tetapi yang memiliki dampak yang besar bagi perusahaan yaitu tabungan IB Hijrah, karena pihak bank selalu menawarkan kepada nasabah untuk menabung di tabungan IB Hijrah, selain pembuatanya secara mudah tabungan IB Hijrah ini juga memiliki setoran diawal yang murah

dan dapat diambil setiap saat dengan ketentuan dan syarat yang sudah di berikan oleh pihak bank. Dapat di asumsikan ada beberapa faktor-faktor yang menyebabkan penurunan nasabah pada tabungan IB Hijrah antara lain yaitu: Bagi hasil yang di berikan pada bank muamalat tanpa ada nisbah, fasilitas yang di berikan di bidang digital accountingnya kurang memuaskan bagi nasabah masih ada fitur-fitur transaksi yang belum ada di digital accountingnya bank muamalat, pada fasilitas yang lain yaitu sering kehabisan slip tabungan yang ada di bank muamalat dapat menyebabkan nasabah kebingungan untuk menabung di bank muamalat, pelayanan yang di berikan pada bank muamalat kurang maksimal seperti sering terjadinya eror sistem pada bank muamalat, selain itu dampak dari covid-19 menyebabkan penurunan nasabah karena anjuran pemerintah untuk menerapkan sistem PPKM kepada seluruh perusahaan yang ada di Indonesia.

Dapat dilihat dari tabel diatas banyak nasabah yang memilih menabung di Tabungan IB Hijrah, dengan adanya dana pihak ketiga maka perusahaan dapat mengelola untuk dijadikan pembiayaan yang di butuhkan nasabah. Dunia perbankan laba ruginya tergantung dari seberapa banyak perusahaan untuk memberikan pembiayaan, semakin banyak pembiayaan yang di berikan dapat mencerminkan besar laba yang di peroleh perusahaan. Dapat diasumsikan bahwa produk tabungan IB Hijrah sangat berpengaruh terhadap laba perusahaan.

## 1.2 Tujuan Magang

Berdasarkan pengamatan dilapangan terkait permasalahan yang ada di Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang. Maka di peroleh tujuan laporan magang sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui faktor penurunan nasabah tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengatasi penurunan nasabah tabungan IB Hijrah pada Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Semarang.

### 1.3 Sistematika Laporan

Laporan ini dibuat berdasarkan beberapa bab dan sub bab. Berikut ini merupakan uraian sistematika laporan ini:

#### 1. BAB I PENDAHULUAN

Menjabarkan aktivitas magang, masalah dan tujuan magang, serta menjabarkan sistematika laporan ini.

##### a. Latar Belakang dan Tujuan Magang

Menguraikan alasan dari topic yang dipilih dalam laporan magang disertai dengan tujuan proses magang yang dilakukan.

##### b. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab yang terdapat dalam laporan magang.

#### 2. BAB II PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

Menjelaskan profil tempat magang dan aktivitas keseharian yang dijalankan oleh pemegang. menjelaskan kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama proses magang.

##### a. Profil Organisasi

Apabila diijinkan oleh perusahaan maka akan dimasukkan sub-bab profil perusahaan tempat magang. Dengan mengurangi profil perusahaan yang menjadi konteks topic yang dipilih.

##### I. Gambaran umum perusahaan

Mengenalkan gambaran perusahaan tempat magang.

II. Visi dan Misi perusahaan

Menguraikan visi dan misi perusahaan magang.

III. Struktur organisasi perusahaan

Menggambarkan struktur organisasi tempat magang.

b. Aktivitas Magang

Menjabarkan semua kegiatan magang yang dijalankan.

3. BAB III IDENTIFIKASI PERMASALAHAN

Melakukan identifikasi permasalahan.

4. BAB IV KAJIAN PUSTAKA

Menjelaskan teori yang dipergunakan sebagai landasan untuk memecahkan permasalahan.

5. BAB V METODE PENGUMPULAN DATA DAN ANALISIS DATA

Menguraikan pengumpulan data yang dilakukan oleh seorang penulis.

6. BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan ulang permasalahan yang diangkat penulis.

7. BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Memberi simpulan atas masalah yang ada serta memberi saran terkait hal yang harus diperbaiki dalam sebuah perusahaan tempat magang terhadap masalah yang ada dan kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang.

a. Kesimpulan

Menyimpulkan masalah yang telah dianalisa.

b. Rekomendasi

Rekomendasi terkait beberapa hal yang harus diperbaiki perusahaan.

8. BAB VIII REFLEKSI DIRI

Memberikan jabatan tentang hal-hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang. Serta penjabaran tentang manfaat magang terhadap pengembangan softskill yang didapatkan.



## BAB II

### PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

#### 2.1 Profil Perusahaan

##### 2.1.1 Gambaran Umum Organisasi

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk ialah bank yang berdiri pertamakali berdasarkan prinsip syari'ah di Indonesia. Berdirinya BMI tidak lepas dari adanya gagasan MUI, ICMI dan pengusaha muslim yang mendapatkan dukungan dari Pemerintah RI, sehingga di tanggal 1 Mei 1992 atau 27 syawal 1412 H bank didirikan. BMI Cabang Semarang terletak di Jl. Soegijopranoto No. 102 Semarang 50141 Jawa Tengah. Tepat pada 27 Oktober 1994, BMI mendapat izin sebagai Bank Devisa. BMI melakukan inovasi dengan merilis berbagai produk seperti Asuransi Takaful, DPLK Muamalat dan Al-Ijarah Indonesia Finance sebagai terobosan baru. Produk tabungan instan pertama yang dikeluarkan BMI ialah Shar-e yang dirilis pada tahun. Kemudian, pada tahun 2011 Shar-e Gold Debit Visa ini mendapat penghargaan dari MURI sebagai Kartu Debit Syariah yang menggunakan teknologi chip pertama dan menyediakan layanan e-channel seperti *mobile banking* dan ATM.



BMI kini terus berkespansi dengan membuka beberapa kantor cabang di Indonesia dan juga luar negeri, khususnya di Malaysia pada tahun 2009. BMI adalah bank yang satu-satunya berekspansi di Malaysia. Jumlah kantor layanan BMI termasuk di Malaysia ini yaitu sebanyak 240 kantor layanan. BMI juga memiliki layanan ATM sebanyak 568 unit, dan telah terkoneksi dengan jaringan ATM Bersama sebanyak 120.000, ATM Prima sebanyak 77.000 serta Mobil kas keliling sebanyak 51 unit

### 2.1.2 Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

#### 1. Visi

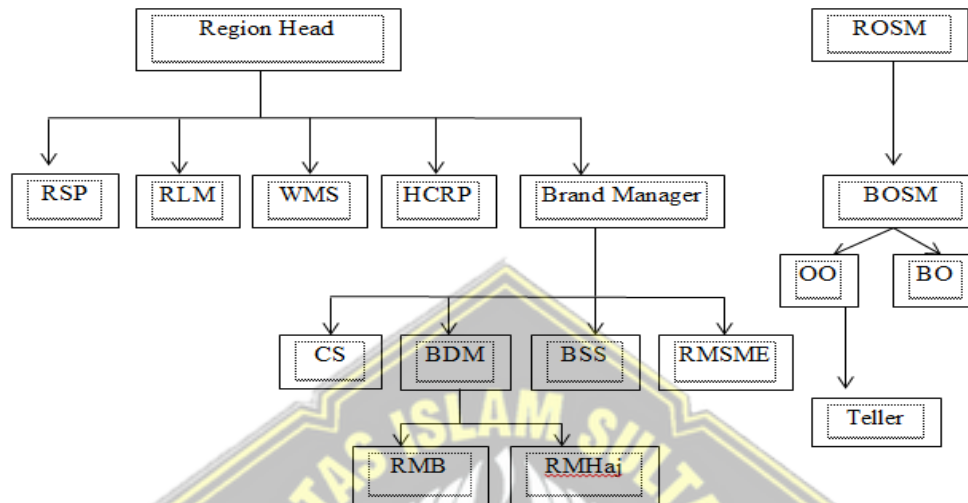
Menjadi bank syariah terbaik dan masuk dalam 10 besar bank di Indonesia yang eksistensinya diakui regional.

#### 2. Misi

Menjadikan Lembaga keuangan syariah yang unggul dan *sustainable* dan 51 unit 51 unit menekankan semangat berwirausaha dengan prinsip hati-hati, unggul dalam SDM islami dan profesional serta orientasi investasi yang kreatif, untuk meningkatkan nilai kepada semua *stakeholder*.

### 2.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi bank muamalat Indonesia bisa diketahui berikut ini:



Gambar 2.1 Gambar Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang

### 2.1.4 Job Desk Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia

#### ➤ *Region Head*

Region head adalah seseorang yang bertanggung jawab atas capaian sales target, membuat jaringan distribusi serta mengidentifikasi peluang bisnis serta melakukan promosi untuk mengembangkan sales.

#### ➤ *Brand Manager*

Brand Manager ialah seseorang yang diberi tanggung jawab terhadap image keseluruhan dari produk yang ditawarkan perusahaan.

➤ ***CS (Customer Service)***

Customer Service adalah suatu bagian dari unit organisasi atau bank, yang berada di bagian Front office, yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan dan produk-produk bank muamalat Indonesia

➤ ***BDM (Business Development Manager)***

Business Development Manager adalah untuk membantu perusahaan mengembangkan bisnis dengan meningkatkan posisi perusahaan dipasar, menghubungi klien potensial untuk menjalin hubungan baik dan mengatur pertemuan, mengawasi perencanaan inisiatif pemasaran baru, meneliti organisasi dan individu untuk menemukan peluang baru.

➤ ***BSS ( Business sales support)***

Brand Sales Support adalah seseorang yang memiliki tanggung jawab untuk mengurus seluruh hal yang mendasar dari tim penjualan, tugasnya untuk meringankan beban keseharian para sales representative.

➤ ***RMSME (Relationship Manager Small Medium Enterprise)***

Relationship Manager Small Medium Enterprise adalah mencari dan membangun hubungan bisnis dengan potensial nasabah dan menjaga hubungan baik existing nasabah, dengan menyediakan layanan finansial dan solusi untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

➤ ***RMB (Relationship Manager Business)***

Relationship Manager Business adalah seseorang yang selalu mengawasi komunikasi internal unit bisnis didalam perusahaan atau bank.

➤ ***RMHajj (Relationship Manager Haji)***

Relationship Manager Haji adalah seseorang yang mengawasi dan mencari nasabah untuk daftar haji ke pada bank muamalat Indonesia.

➤ ***BOSM (Business Operational Service Manager)***

Branch Office Service Manajer ditugaskan untuk mengendalikan dan melakukan pengawasan pada aktivitas produksi, serta memperbaiki tak tik aktivitas bisnis.

➤ ***OO (Operasional Office)***

Operasional office diberi tugas untuk mengawasi operasional dan administrasi bank. Ini adalah pimpinan yang diberi andil untuk membuat kebijakan dan keputusan yang berkaitan dengan operasional bank.

➤ ***BO (Back Office)***

Back Office didedikasikan untuk melakukan proses akuntansi, operasional, administrasi, pajak, audit, teknologi, personalia, pembelian, dll tanpa melakukan hubungan dengan nasabah.

➤ **TELLER**

Teller adalah pegawai bank yang berkaitan langsung dengan nasabah. Tugas melayani transfer, penarikan tunai, dan penyetoran uang dari nasabah.

### 2.1.5 Produk Bank Muamalat Indonesia

#### 1. Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah adalah tabungan yang digunakan untuk transaksi dengan menggunakan kartu debit yang berlogo visa yang bermanfaat dengan berbagai macam program belanja local dan luar negeri.

#### 2. Smart Masjid

Smart masjid adalah salah satu layanan melalui aplikasi android yang dikembangkan oleh PT Inovasi Cipta Teknologi dan bank muamalat untuk mengelola keuangan masjid di Indonesia. Smart masjid bisa digunakan untuk membuat laporan keuangan secara canggih tanpa harus membuat menggunakan laporan keuangan secara manual.

#### 3. QRIS

QRIS adalah layanan yang ada di seluruh bank Indonesia untuk melakukan transaksi dengan menggunakan barcode yang ada aplikasi E-banking. Di muamalat juga ada QRIS yang dapat digunakan untuk berbelanja, membayar zakat, berinfak dan lain sebagainya. Dengan adanya QRIS di masjid kita dapat bertransaksi dengan mudah tanpa diketahui orang nominal yang kita infak atau sedekah di masjid.

#### 4. Haji Tunai

Haji tunai adalah salah satu produk dari bank muamalat yang dapat digunakan untuk orang yang daftar haji secara tunai, di muamalat juga untuk pendaftaran hajinya mudah dan cepat dalam melakukan transaksi.

## 5. Prohajj

Prohajj yang ada di bank muamalat berbeda dengan bank lainnya. Di bank muamalat itu dengan uang satu juta kita bisa mendapatkan porsi haji. Syarat yang di berikan di bank muamalat Indonesia sangat mudah hanya dengan membawa KTP, Mutasi Rekening 3 bulan, dan membawa NPWP.

## 6. Gerai Muamalat IB

Gerai Muamalat IB ialah sebuah fasilitas yang sistem pembayarannya secara cash. Gerai muamalat juga bisa digunakan oleh takmir masjid pada waktu kosong untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan masyarakat, di gerai muamalat kita dapat melakukan transaksi antara lain: pembayaran listrik, mengisi token listrik, mengisi pulsa, pembelian paket data, pembelian tiket kereta, tiket pesawat dan pembayaran PDAM.

## 2.1 Aktivitas Magang

### 2.1.1 Tempat Magang

Praktik pelaksanaan program MB-KM di BMI Cabang Semarang, berikut ini informasi mengenai tempat pelaksanaan magang:

Nama Perusahaan : PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang  
Semarang

Alamat perusahaan : Jl. Sugiyopranoto No. 102 Semarang

Telephone : 024-3564134

### 2.1.2 Deskripsi Kegiatan Magang

Berikut ini ialah jadwal aktivitas magang sehari-hari:

- i. Masuk pagi pukul 08.00 WIB
- ii. Istirahat pukul 12.00 WIB dan masuk pada pukul 13.00 WIB
- iii. Setiap hari jum'at istirahat pukul 11.45 WIB dan masuk pada pukul 13.00 WIB
- iv. Pulang pada pukul 16.00 WIB.

### 2.1.3 Penjelasan Kegiatan Magang

- a. Kegiatan magang dilaksanakan pada 08.00 WIB. Pada hari senin pertama kita melakukan perkenalan kepada supervisor dan teman-teman kelompok magang serta diberikan pengarah mengenai penawaran produk-produk bank muamalat Indonesia yang akan di tawarkan kepada masyarakat, serta meeting untuk membahas bagaimana cara menawarkan produk dengan baik kepada masyarakat.
- b. Bulan pertama kita mulai magang di bank muamalat sebelumnya perkenalan terlebih dahulu kepada kelompok dan supervisor yang akan membimbing kami selama magang. Pada saat itu kita datang ke masjid meminta izin kepada takmir masjid, ketua RT,RW, dan kelurahan tempat kita magang di dampingi dengan dosen supervisor yang akan membimbing kita selama magang berlangsung. Kita magang pertama tidak di tempatkan

di kantor tetapi di masjid untuk mencari nasabah yang akan mendaftar haji, pembukaan rekening ataupun pembuatan QRIS bank muamalat Indonesia kita tawarkan di masjid yang berada di desa kandri dusun siwarak.

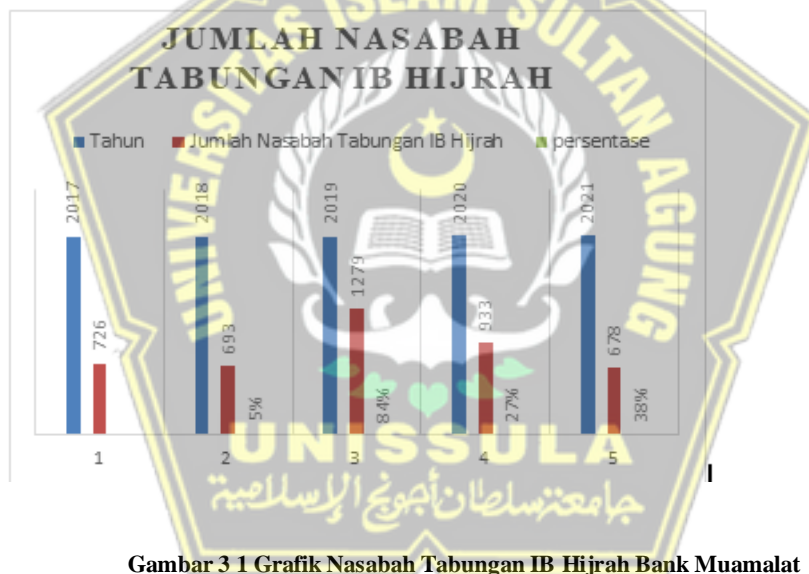
- c. Pada bulan kedua magang kita di tarik untuk membantu supervisor di kantor, sesuai jadwal yang buat oleh supervisor, ketika kita tidak kebagian di kantor kita promosi di masjid dan rumah warga serta pedagang sekitar masjid untuk di tawari produk dari bank muamalat Indonesia, tugas yang di berikan di kantor oleh supervisor mengisi data nasabah dan membantu menelfon nasabah untuk dapat mengkonfirmasi nasabah tentang pelunasan haji baik prohaji maupun haji tunai.
- d. Pada bulan ketiga magang yang saya lakukan bersama teman-teman aktif untuk datang ke masjid karena banyak event yang ada di masjid maka kita dengan mudah untuk menawarkan produk dari bank muamalat serta ikuti menyelenggarakan event di masjid seperti berbagi takjil, mengadakan acara buka puasa, dan menyantuni anak yatim sekitar masjid.
- e. Pada hari Senin- Jum'at bulan Mei kita di tugaskan untuk ikut membantu karyawan yang ada di kantor seperti mengisi data nasabah menggunakan MDRECT, menelfon nasabah, dan mengeblas wa kepada nasabah yang ada di bank muamalat Indonesia.



## BAB III

### IDENTIFIKASI MASALAH

Tabungan ialah bentuk simpanan bisa ditarik nasabah setiap waktu sesuai dengan perjanjian. Agama sangat menganjurkan umatnya untuk menabung karena menabung, masa depan akan terjamin (Di & Syariah, 2011). Ada beberapa jenis tabungan di BMI, diantaranya: IB Hijrah, ini merupakan jenis simpanan yang bisa dipergunakan untuk bertransaksi, memberi akses yang luas bagi nasabah.



Gambar 3 1 Grafik Nasabah Tabungan IB Hijrah Bank Muamalat

Dari gambar tersebut, bisa disimpulkan bahwa pada tahun 2017, jumlah nasabah IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang berjumlah 726, tabungan pada tahun 2018, jumlah nasabahnya 693 menurun sebesar 5%, pada tahun 2019

jumlah nasabahnya meningkat sebanyak 84% sehingga ada 1279 nasabah, adanya peningkatan pada tahun 2019 karena adanya pembaruan aplikasi digital accounting atau bisa disebut dengan MBanking yang di kasih nama MDIN di Bank Muamalat menjadikan nasabah mengalami kenaikan, pembaruan MDIN muamalat dapat di gunakan untuk pembayaran-pembayaran belanja, token listrik, transaksi-transaksi yang di butuhkan oleh nasabah. Pada 2020, nasabah tabungan BMI mengalami penurunan sebanyak 27% dengan jumlah nasabah 933, pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 38% dari tahun sebelumnya dengan jumlah nasabah 678, penurunan nasabah pada dua tahun terakhir di sebabkan karena adanya masa pandemi covid-19 dan masalah pada digital accounting yang dimiliki oleh BMI kurang maksimal.

Adapun berbagai faktor yang memengaruhi turunnya nasabah tabungan IB Hijrah, antara lain:

### **1. Bagi Hasil**

Salah satu produk Bank Muamalat yaitu simpanan IB Hijrah, di mana dalam simpanan ini bagi hasil yang di berikan tanpa nisbah atau tidak ada sistem bagi hasil nasabah dengan bank untuk memperoleh profit dan sah menurut agama. Ketentuan bagi hasil pada tabungan IB Hijrah di tentukan oleh pihak perusahaan atau Bank Muamalat Indonesia yaitu sebesar 2%-5% yang di berikan oleh nasabah yang menyimpan uangnya di IB Hijrah Bank Muamalat.

## 2. Fasilitas

### a) Fasilitas digital accounting di Bank Muamalat kurang maksimal

Pada jaman sekarang nasabah ingin memanfaatkan kecanggihan teknologi yang ada, digital ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi yang ada pada masa sekarang, dengan itu kurang maksimalnya digital accounting yang terdapat di BMI menyebabkan penurunan jumlah nasabah tabungan IB Hijrah.

### b) Sering kehabisan slip tabungan

Dampak dengan seringnya kehabisan slip tabungan menjadikan nasabah mengalami kesulitan dalam penyetoran uang nasabah ke teller, hal tersebut dapat menyebabkan penurunan nasabah tabungan di BMI.

## 3. Dampak dari Covid-19

Dengan adanya covid-19 pemerintah mengeluarkan kebijakan pembatasan sosial seperti PPKM. Dengan adanya PPKM bank muamalat membatasi nasabah yang datang ke kantor cabang, sehari bank muamalat membatasi nomer antrian, hal tersebut dapat menghambat nasabah yang ingin nabung di bank muamalat, menjadikan penurunan jumlah nasabah tabungan IB Hijrah di bank muamalat Indonesia.

## 4. Pelayanan

Layanan yang di berikan pada bank muamalat Indonesia kurang memuaskan bagi nasabah karena sering terjadinya penumpukan nasabah, penyebab penumpukan

nasabah adalah sering terjadinya eror sistem atau gangguan pada sistem transaksi yang di butuhkan oleh nasabah saat menabung di Bank Muamalat Indonesia.



## BAB IV

### KAJIAN PUSTAKA

#### 4.1 Bank

Bank adalah lembaga yang menjadi intermediasi antara nasabah yang kekurangan dana dengan yang kelebihan dana. Untuk masyarakat yang memiliki dana lebih, maka mereka bisa menyimpannya di bank, dan untuk masyarakat yang kekurangan dana bisa mengajukan kredit di bank yang dipilihnya (kasmiran,2007).

Menurut UU No. 10 Tahun 1998, perbankan diartikan sebagai segala hal yang bersangkutan dengan kegiatan usaha, bank ataupun lembaga dan proses dalam menjalankan kegiatan usahanya. Bank ialah lembaga yang melakukan penghimpunan dana dan menyalurkan kredit ke masyarakat agar taraf hidup masyarakat bisa meningkat (Dian Pramana, 2021).

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, bank syariah diartikan sebagai segala hal yang bersangkutan dengan bank syariah, UUS, mencakup kegiatan usaha, kelembagaan dan proses dalam menjalankan usaha. Bank Syariah ialah bank yang merupakan bank yang operasionalnya berdasar prinsip Islam, dan jenisnya terdiri dari Bank Umum Syariah serta BPRS. Bank Umum Syariah merupakan bank yang operasionalnya memberi jasa pembayaran, sedangkan BPRS ialah bank yang operasionalnya tidak memberi jasa pembayaran.

Perbankan Syariah juga mengimplementasikan prinsip-prinsip syariah. Prinsip syariah yang di maksud yaitu prinsip dimana dalam menjalankan aktivitas perbankan selalu berpegang teguh pada fatwa syariah yang telah dikeluarkan oleh lembaga yang berwenang, seperti lembaga MUI (Dian Pramana, 2021).

Bank di Indonesia dibagi menjadi 2 kelompok, diantaranya: (Kasmir, 2002):

1. Bank yang berdasar prinsip konvensional. Bank yang berkembang di Indonesia mayoritas bank konvensional. Hal ini tentunya tidak lepas dari sejarah bangsa Indonesia yang mana bank di Indonesia dipelopori oleh Belanda.

2. Bank yang berdasar prinsip syariah. Bank syariah masih baru berkembang di Indonesia. Tetapi, di luar negeri bank syariah telah berkembang sejak lama, terutama di negara Timur Tengah..

Ada beberapa ciri dari bank syariah menurut Nugroho (2003: 75), antara lain:

1. Menjalankan investasi yang halal. Uang tabungan dari pihak ketiga akan diinvestasikan pada usaha yang halal. Di bank syariah tidak diperbolehkan menginvestasikan uang yang kehalalannya diragukan alias haram.

2. Prinsip bagi hasil ataupun jual beli dan tidak mematok bunga. Produk yang ditawarkan oleh bank syariah tidak diperbolehkan mengandung unsur bunga.

3. Tidak hanya berorientasi pada profit saja, namun juga mementingkan kebahagiaan dunia dan akhirat.

4. Bank bermitra dengan nasabah, dimana hubungan antara kedua belah pihak tidak hanya sebatas kreditur dan debitur, melainkan mitra bisnis.

5. Dalam menghimpun dan menyalurkan dana diawasi oleh DPS, agar kegiatan operasional tidak melanggar prinsip syariah dan terhindar dari unsur bunga ataupun hal-hal lain yang dilaran oleh Islam (Febrian, 2018).

## 4.2 Tabungan

Menurut (PAPI 2008), tabungan didefinisikan sebagai simpanan ataupun dana dari pihak ketiga. Tabungan ialah simpanan yang penarikannya bisa dilakukan kapan saja oleh nasabah sesuai dengan kesepakatan, namun dalam penarikannya tidak bisa ditarik menggunakan cek (Dian Pramana, 2021).

Tabungan yaitu simpanan yang bisa ditarik oleh nasabah sesuai dengan syarat khusus yang sudah disepakati sebelumnya, namun tidak bisa ditarik dengan bilyet giro, cek, ataupun alat lain yang dipersamakan dengan itu (Putri, 2021). Tabungan syariah merupakan simpanan yang berprinsip syariah dan dalam menarik simpanan tersebut bisa dilakukan sesuai dengan ketentuan tertentu, namun tidak bisa ditarik menggunakan bilyet giro ataupun cek (Dian Pramana, 2021).

Produk tabungan yang dijual oleh bank muamalat, diantaranya: Tabungan IB Hijrah Rencana, IB Hijrah Prima, IB Hijrah Rencana, IB Hijrah Haji dan Umroh, serta IB Sampel.

### 1) Tabungan IB Hijrah

Tabungan IB Hijrah adalah tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan IB Hijrah ini hadir dengan empat pilihan kartu ATM/Debit yaitu kartu Shar-E Reguler (GPN), Kartu Shar-E Classic (VISA), Kartu Shar-E 1HRAM (VISA), dan Kartu Shar-E Prioritas (VISA).

Tabungan IB Hijrah ini juga digunakan sebagai salah satu pungutan penghimpunan dana dari masyarakat ke Bank berdasarkan dengan prinsip syariah berdasarkan dengan bagi hasil, yang artinya Bank nantinya akan memberikan bagi hasil kepada setiap nasabah Tabungan IB Hijrah. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang merupakan salah satu Bank Syariah yang telah memasarkan produk tabungan IB Hijrah. Tabungan IB Hijrah termasuk dalam tabungan wadi'ah, tabungan wadi'ah adalah titipan dana yang tiap waktu dapat ditarik pemilik atau nasabah dengan cara transfer, permintaan pembayaran lainnya dan waktu penarikannya bisa dilakukan kapan saja sesuai peraturan yang di terapkan oleh BMI (Fathimah, 2017).

- **Penjelasan tentang SOP Tabungan IB Hijrah pada Bank Muamalat**

**Indonesia KC Semarang sebagai berikut:**

- I. Calon nasabah mengisi formulir pendaftaran
- II. Calon nasabah menyerahkan fC KTP
- III. Bersedia menaati aturan BMI Cabang Semarang.

- **Sistem Tabungan IB Hijrah yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sebagai berikut:**

- i. Tabungan IB Hijrah ialah simpanan yang memiliki batas jumlah saldominimal.
- ii. Tabungan IB Hijrah dinyatakan dalam mata uang Rupiah
- iii. Saldo minimal Tabungan IB Hijrah sebesar Rp. 25.000.
- iv. Berikutnya setoran minimal Rp. 10.000.



- v. Setoran awal minimal sebesar Rp. 25.000.
- vi. Penarikan minimal di ATM Rp. 50.000.
- vii. Maksimal penarikan dalam sehari sebesar Rp. 5.000.000.
- viii. Maksimal transfer sesama Bank dalam sehari sebesar Rp. 25.000.000.
- ix. Maksimal transfer ke bank lain dalam satu hari sebesar Rp. 10.000.000.
- x. Maksimal belanja di merchant/ EDC dalam sehari sebesar Rp. 25.000.000.
- xi. Biaya transfer dikenakan dana sebesar Rp. 6.500.
- xii. Biaya pengecekan saldo di ATM Bersama, Visa dan Prima sebesar Rp. 4000.
- xiii. Biaya tarik tunai yang dilakukan di ATM Bersama, Visa, dan Prima sebesar Rp. 7.500.
- xiv. Bebas biaya Administrasi Bulanan. Biaya rekening jika ditutup sebesar Rp. 25.000.
- xv. Biaya penggantian buku tabungan Rp. 10.000.
- xvi. Bagi hasil akan dipindahkan ke rekening nasabah setelah di potong pajak di akhir bulan.
- xvii. Besar bagi hasil dalam akad diungkapkan tanpa nisbah.

## 2) Tabungan IB Hijrah Prima

Tabungan IB Hijrah Prima adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan setoran rutin setiap bulan yang tidak dapat diambil sewaktu-waktu. Tabungan ini membantu nasabah untuk mencapai tujuan atau perencanaan tertentu dan dilengkapi dengan benefit asuransi jiwa.

- **Penjelasan tentang SOP Tabungan IB Hijrah Rencana Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang antara lain sebagai berikut:**

- I. Mengisi formulir pendaftaran
- II. Calon nasabah menyerahkan KTP
- III. Bersedia menaati peraturan yang ada di BMI Cabang Semarang.

- **Sistem Tabungan IB Hijrah Rencana yang ada di Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang antara lain sebagai Berikut:**

- i. Usia untuk membuka tabungan IB Hijrah Rencana yaitu 17-60 Tahun.
- ii. Usia maksimal saat jatuh tempo yaitu 65 Tahun.
- iii. Setoran minimal perbulan sebesar Rp. 100.000,-
- iv. Setoran min sebesar Rp. 100.000,-.
- v. Biaya penggantian buku tabungan sebesar Rp. 10.000
- vi. Biaya rekening di tutup sebesar Rp. 100.000,-.
- vii. Tidak ada biaya administrasi setiap bulannya.
- viii. Jangka waktu menabung 3 bulan-20 Tahun.
- ix. Bagi hasil dalam akad dinyatakan dengan nisbah sebesar 30:70

### 3) Tabungan IB Hijrah Rencana

Tabungan IB Hijrah Rencana ialah simpanan yang dipergunakan untuk mendukung transaksi dengan bagi hasil yang kompetitif.

- **Penjelasan tentang SOP Tabungan IB Hijrah Prima pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang antara lain sebagai berikut:**

- I. KTP wilayah setempat.
- II. NPWP.

- **Sistem Tabungan IB Hijrah Prima yang ada di bank Muamalat Indonesia cabang Semarang sebagai berikut:**

- i. Setoran awal sebesar Rp. 100.000,-.
- ii. Saldo min sebesar Rp. 50.000,-.
- iii. Administrasi setiap bulan rekening aktif sebesar Rp. 11.000,-.
- iv. Administrasi/layanan setiap bulan rekening pasif sebesar Rp. 15.000,-.
- v. SMS OTP debit online sebesar Rp. 600/SMS.
- vi. SMS notifikasi sebesar Rp. 600/SMS.
- vii. Tidak ada biaya pemberitahuan lewat Email.
- viii. Penggantian buku tabungan sebesar Rp. 10.000,-.
- ix. Penggantian kartu sebesar Rp. 20.000,- gratis untuk penggantian dikarenakan kartusebelumnya expired.
- x. Penutupan rekening sebesar Rp. 50.000,-.
- xi. Besar bagi hasil dalam akad sebesar 5:95.

#### 4) Tabungan IB Haji

Tabungan IB Hijrah Haji adalah produk yang memfasilitasi masyarakat untuk merencanakan tabungan haji.

- **Penjelasan tentang SOP Tabungan IB Hijrah Haji dan Umroh pada bank Muamalat Indonesia cabang Semarang sebagai berikut:**

➤ **Untuk Dewasa**

- i. FC KTP
- ii. NPWP

➤ **Untuk anak-anak**

- i. Identitas ortu (KTP dan NPWP).
- ii. Akta kelahiran atau Kartu Keluarga.

• **Sistem Tabungan IB Hijrah Haji dan Umroh yang ada di bank muamalat Indonesia Cabang Semarang.**

- i. Gratis.
- ii. Tidak terdapat setoran awal (RTJH: Rp.25juta).
- iii. Tidak ada saldo minimal.
- iv. Biaya penggantian buku tabungan sebesar Rp. 10.000,-.
- v. Biaya rekening ditutup tidak ada.

**5) Tabungan Sampel**

Tabungan IB Sampel adalah tabungan dalam mata uang rupiah, yang digunakan untuk siswa/ pelajar dengan persyaratan yang mudah dan sederhana dengan fitur - fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung.

• **SOP tabungan IB Sampel pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang antara lain sebagai berikut:**

- I. Pengisian formulir permohonan pembukaan rekening.
- II. Kartu contoh tanda tangan.
- III. Fotokopu identitas diri yaitu:

- KTP/Passpor Ortu/ Wali/ Penerima Kuasa.
- NPWP Orang Tua.
- KK/ Akta Lahir anak.
- Kartu Pelajar Siswa.

IV. Orang tua/ wali siswa bisa memberi kuasa pada kepegk ataupun pihak lain, dengan membuat surat kuasa pada sekolah yang di tunjuk / yang di tanda tangani oleh pemberi kuasa dan penerima kuasa yang bermaterai. Orang tua pemberi kuasa dan pejabat sekolah yang ditunjuk sekolah melengkapi FC indentitas diri KTP Penerima Kuasa, Surat pernyataan Orang tua wali.

- **Sistem Tabungan Simpel pada Bank Muamalat Cabang Semarang antara lain sebagai berikut:**

- i. Tabungan Simpel ialah simpanan yang punya batasan saldo minimal.
- ii. Tabungan Simpel dinyatakan dalam rupiah.
- iii. Perseorangan.
- iv. Minimal saldo sebesar Rp.1000.
- v. Minimal setoran Rp. 1.000.
- vi. Minimal setoran awal sebesar Rp. 1000.
- vii. Penarikan minimal dalam sehari sebesarRp. 500.000.
- viii. Gratis biaya admin.

- ix. Biaya rekening ditutup Rp.1000.
- x. Bagi hasil akan dipindah bukukan ke rekening setelah dipotong pajak.
- xi. Bagi hasil dinyatakan dalam nisbah.
- xii. Difasilitasi ATM Silver untuk pembukuan rekening minimal Rp.100.000, dan dikenakan biaya fasilitas kartu ATM sebesar Rp.5000/bulan.

### Perbedaan Produk-produk Tabungan Bank Muamalat

**Tabel 4 1 Tabel Perbedaan Produk Tabungan Yang ditawarkan oleh BankMuamalat Indonesia Cabang Semarang**

No	Jenis Tabungan	Bagi hasil	Setoran Awal	Setoran Minimal	Setoran Penutup
1.	IB Hijrah	Tanpa Nisbah	Rp. 25.000	Rp. 25.000	Rp. 25.000
2.	IB Hijrah Rencana	30:70	Rp. 100.000	Rp. 100.000	Rp.50.000
3.	IB Hijrah Prima	5:95	Rp. 100.000	Rp. 50.000	Rp. 50.000
4.	IB Hijrah Haji	Tanpa Nisbah	Tidak ada	-	-
5.	IB Sampel	2:98	Rp.1000	Rp. 1.000	Rp. 1000

### 4.3 Bagi Hasil

Bagi hasil biasa disebut dengan profit sharing, yang berarti pembagian laba yang ditentukan dalam mitra kerja yang besarnya telah disepakati oleh kedua belah pihak. Apabila bisnis memperoleh profit, maka perusahaan dan nasabah akan mendapat profit.

Bagi hasil dibagi sesuai dengan perjanjian. Tapi, jika ada kerugian, maka kerugian akan dibagi berdasar proporsi modal masing-masing. Dasar yang dipergunakan untuk menghitung bagi hasil ialah laba bersih dikurang dengan biaya operasional, baik dalam wujud produk yang memiliki prinsip bagi hasil yang telah disepakati dalam akad dari masing-masing produk tabungan yang ada di BMI (Darmawan, 2016).

### **Konsep Bagi Hasil**

Konsep bagi hasil tidaklah sama dengan konsep bunga bank konvensional. Konsep bagi hasil antara lain:

1. Pemilik dana menanam modal lewat institusi keuangan pengelola dana.
2. Pengelolaan dana menggunakan sistem pool of fund (penghimpun dana). Kemudian, pengelola menginvestasikan dana tersebut ke beberapa proyek syariah.
3. Membuat kesepakatan kedua belah pihak (akad), dan menyepakati nisbah, jangka waktu, dan lain sebagainya (Fathimah, 2017).

### **Prinsip Bagi Hasil**

Pembiayaan bagi hasil ialah produk penyaluran dana bank syariah untuk nasabahnya, dimana perolehan bank dari penyaluran dana ini didapat dan diperhitungkan dari hasil usaha nasabah, prinsip bagi hasil ini memiliki kesepakatan yang jelas, kejelasan dalam melakukan usaha, ketentuan waktu, ketentuan pembagian keuntungan yang diperoleh dalam menjalankan usaha (Fathimah, 2017).

## Perbedaan Bagi Hasil Dan Bunga

Tabel 4 2 Tabel Perbedaan Bagi Hasil dan Bunga

Bagi Hasil	Bunga
Besaran nisbah disepakati di waktu akad dengan mengacu pada keuntungan bagi hasil.	Besaean Bungan ditentukan di waktu akad dengan asumsi usaha akan selalu untung.
Besaran nisbah berdasar pada keuntungan yang didapat.	Besarnya persentase berdasar pada dana yang dipinjamkan.
Jumlah bagi hasil tetap selama akad masih berlaku.	Bunga bisa berkembang dan besarnya naik turun sesuai dengan kondisi perekonomian.
Bagi hasil tergantung pada profit usaha, jika rugi akan ditanggung sama-sama.	Pembayaran Bunga tetap seperti yang sudah diperjanjikan tanpa adanya pertimbangan rugi dan untung.
Peningkatan laba sesuai dengan peningkatan keuntungan.	Jumlah pembayaran Bunga tidak lah meningkat walau keuntungan tinggi.
Tidak ada yang mencurigai kesahan dalam bagi hasil.	Eksistensi bunga diragukan oleh agama Islam.

### 4.4 Digital Accounting M-Banking Bank Muamalat Indonesia

Mobile banking ialah fasilitas bank yang memberi akses dengan mudah dan cepat dalam mendapat informasi terbaru terkait dengan transaksi finansial. Pengaksesan dapat dilakukan secara realtime yang bisa diakses melalui telfon yang terkoneksi internet. Fasiitas ini bisa didapatkan dengan nasabah harus mengisi surat permohonan dan meregristrasi nomor Handphone yang akan dipergunakan. Aplikasi ini bisa diunduh di google playstore.



Internet Banking atau M-Banking Muamalat ialah fasilitas bank yang diberikan dalam waktu 24 jam sehari atau 7 hari sepekan lewat akses internet yang aman dan mudah. Layanan ini akan memudahkan nasabah bertransaksi di semua rekening Bank Muamalat.

#### **4.4.1 Kelebihan Internet Banking atau M-Banking**

- Transaksi perbankan bisa dilakukan dimana dan kapan saja.
- M-Banking Muamalat dilengkapi dengan Mpass Code, yaitu SMS yang berisi kode verifikasi.

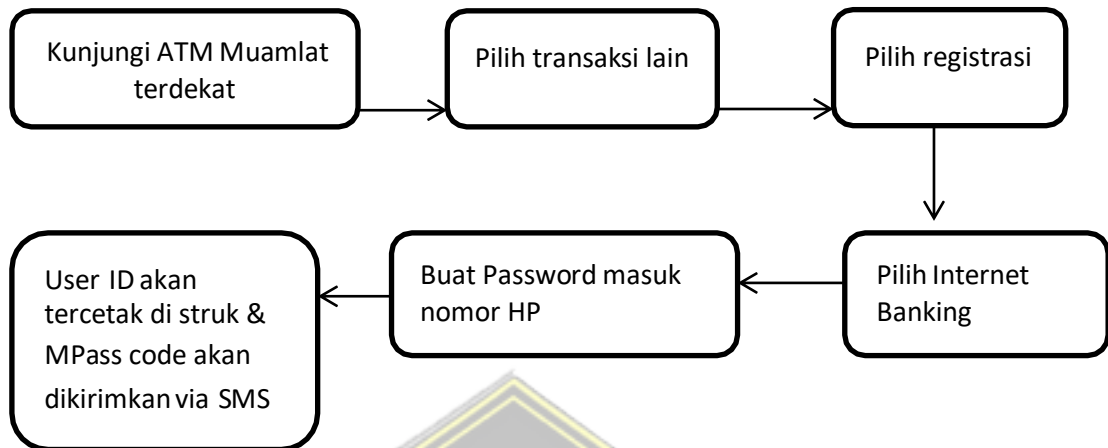
#### **4.4.2 Syarat-Syarat Menggunakan M-Banking Muamalat**

- a. Perseorangan
- b. Memiliki tabungan serta ATM Muamalat.
- c. Memiliki seluler aktif.
- d. Telah registrasi internet banking Muamalat.
- e. Terkoneksi dengan internet.

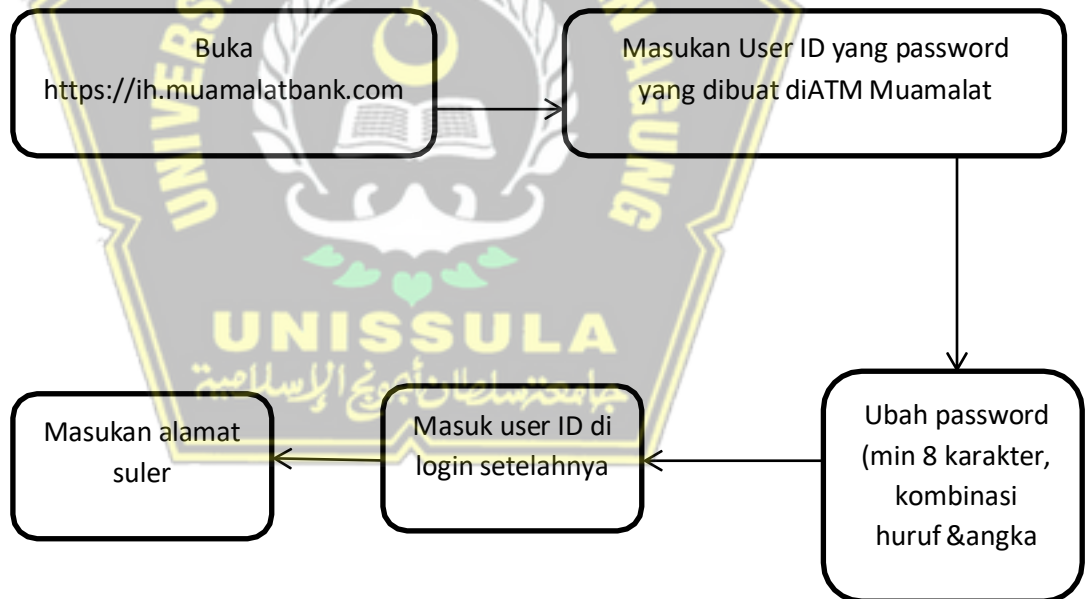
#### **4.4.3 Cara registrasi Internet Banking Atau M-Banking Muamalat sebagai berikut:**



#### 4.4.3.1 Registrasi Internet Banking Melalui ATM



#### 4.4.3.2 Aktivitas Internet Banking



#### 4.4.4 Manfaat Digital Accounting M-Banking Bank Muamalat Indonesia

Sebagai pemberi layanan dalam memudahkan akses, ada berbagai manfaat dari penggunaan M-Banking atau Digital Accounting sebagai berikut:

- a. Nasabah nyaman dalam bertransaksi dimana dan kapan saja.

- b. Mudah dalam bertransaksi.
- c. Bisa diterapkan pada seluruh jenis SIM dan telfon yang memakai GPRS.
- d. Adanya fitur special transfer real time ke bank (J. P. Syariah et al., 2020).

## 4.5 Pelayanan

Pelayanan ialah rasa senang yang diberikan orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi permintaan pelanggan. Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan sebuah perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, dengan cara melayani pelanggan secara langsung, dan dapat diartikan sebagai karyawan harus berhadapan langsung oleh nasabah untuk dapat memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah.

Menurut Kotler pelayanan adalah layanan perilaku sebuah perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah untuk melakukan transaksi yang dibutuhkan oleh konsumen atau nasabah itu sendiri (J. P. Syariah et al., 2020).

### 4.5.1 Manfaat Pelayanan Bagi Nasabah

- a. Pemenuhan kebutuhan
- b. Penghargaan mendapatkan layanan yang baik.
- c. Kepercayaan sebagai mitra bisnis.
- d. Kepercayaan terhadap perusahaan yang professional.

#### 4.5.2 Manfaat Pelayanan Bagi Karyawan

- a. Kepercayaan diri meningkatkan.
- b. Kepuasan dapat tumbuh.
- c. Semangat dalam bekerja.

#### 4.5.3 Manfaat Pelayanan Bagi Perusahaan

- a. Citra dapat meningkat.
- b. Keberlangsungan usaha terjamin.
- c. Laba bisa meningkat.



## **BAB V**

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

#### **5.1 Populasi dan Sampel**

Populasi dalam riset ini yaitu Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang. Sampel ialah bagian dari populasi dan sampel yang di gunakan dalam riset ini ialah Bank muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang.

#### **5.2 Jenis Penelitian**

Jenis rsiet ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif didefinisikan sebagai sebuah metode yang tujuannya untuk menjelaskan sebuah kondisi perusahaan dengan tersistem dan akurat berdasar data yang ampak dalam perusahaan. Fakta tersebut akan dianalisa oleh peneliti dan akan ditarik kesimpulannya, serta memberi saran.

#### **5.3 Sumber Data**

Sumber data ialah segala sesuatu yang dijadikan objek penelitian untuk dijadikan pendukung dalam sebuah penelitian. Sumber data yang dipakai di penelitian ini adalah data primer.

a. Data Primer

Data yang didapat langsung dari pihak-pihak yang terkait, pada riset ini yang digunakan data dari bank muamalat Indonesia.

## 5.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam riset ini dengan cara:

### 1) Wawancara

Teknik wawancara riset ini adalah tidak terstruktur. Pedoman wawancara hanya berwujud garis besar permasalahan yang dipertanyakan responden atau pihak-pihak terkait, untuk dapat data yang pasti yang akan dijadikan bahan penelitian pada bank muamalat Indonesia.

#### Wawancara untuk Supervisor

1. Faktor apa saja yang berpengaruh terhadap penurunan nasabah Bank Muamalat Indonesia produk tabungan IB Hijrah?
2. Data apa saja yang dapat mendukung permasalahan yang diangkat?
3. Kenapa terjadi penurunan bagi hasil pada tahun 2020?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi masalah yang saya angkat?

#### Wawancara kepada Nasabah Bank Muamalat Indonesia

1. Apakah saudara mengenal Bank Muamalat Indonesia?
2. Apakah saudara minat menabung di Bank Muamalat Indonesia dengan produk tabungan IB Hijrah?
3. Alasan saudara tidak tertarik menabung di tabungan IB Hijrah Bank Muamalat Indonesia?

4. Bagaimana pendapat anda tentang digital accounting atau MDIN?
5. Apakah pelayanan yang di berikan bank Muamalat Indonesia sudah memuaskan?
6. Alasan nasabah kurang memuaskan dalam pelayanan bank Muamalat Indonesia?
7. Solusi apa yang harus di terapkan karyawan untuk meningkatkan minat nasabah menabung produk tabungan IB Hijrah bank Muamalat Indonesia?

## 2) Dokumen

Dengan mengambil data yang ada di perusahaan untuk dijadikan bahan penelitian untuk dapat memecahkan masalah yang ada di BMI.

## 5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data yang dipakai ialah analisis kualitatif deskriptif, yaitu sebuah metode analisa yang akan menggambarkan, menguraikan dan menerangkan sebuah data. Mengumpulkan data primer dan sekunder untuk menjadikan bahan penelitian dan penyelesaian masalah yang terdapat di Bank Muamalat Tbk Cabang Semarang serta dapat memberi saran untuk perusahaan ke depannya agar lebih baik.

## **BAB VI**

### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

#### **6.1 Analisis Pembahasan**

Analisis yang di gunakan dalam permasalahan ini memakai metode analisis kualitatif deskriptif, pengumpulan data menggunakan metode wawancara dengan pihak Bank Muamalat Indonesia dan dokumentasi seperti Data Bagi Hasil Bank Muamalat Indonesia, Data perbandingan Mbanking Bank Muamalat Indonesia dan Data wawancara.

#### **6.2 Tabungan**

Tabungan yaitu titipan dana atau penyetoran dan penarikan yang di lakukan oleh nasabah. Dana tersebut dapat di tarik setiap waktu sesuai dengan perjanjian yang ada di awal. Ada berbagai tabungan di bank muamalat Indonesia, diantaranya: Tabungan IB Hijrah, Tabungan IB Hijrah Prima, Tabungan IB Hijrah Rencana, Tabungan IB Haji, dan Tabungan Sampel. Jenis produk Tabungan yang ada di bank muamalat naik dan turun tiap tahunnya, penurunan nasabah tabungan ini dapat merugikan perusahaan. Tabungan IB Hijrah adalah sebuah produk yang mengalami penurunan nasabah secara signifikan. Berikut adalah tabel penurunan nasabah tabungan IB Hijrah yang terdapat di BMI.



Tabel 6.1 Data pertahun Nasabah Bank Muamalat Indonesia

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah	persentase
2017	726	
2018	693	5%
2019	1279	84%
2020	933	27%
2021	678	38%

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa tabungan IB Hijrah mengalami penurunan, faktor yang memengaruhi terjadinya penurunan pada tabungan IB Hijrah yaitu Bagi Hasil, Digital Accounting, dan Pelayanan yang ada di bank Muamalat, dengan adanya faktor di atas menyebabkan nasabah menjadi berkurang atau mengalami penurunan. Penurunan tersebut menyebabkan terjadinya kerugian pada perusahaan. Pada dunia perbankan laba rugi dapat dilihat dari banyaknya pinjaman yang dibeirkan ke nasabah. Karena hal tersebut dapat meningkatkan laba perusahaan. Pembiayaan yang diberi bank muamalat ke nasabah terjadi karena adanya pengelolaan dana pihak ketiga, dana tersebut diperoleh dari tabungan IB Hijrah. Maka dari itu produk tabungan IB Hijrah mempunyai pengaruh besar terhadap perusahaan.

### 6.3 Bagi Hasil

Sistem bagi hasil adalah sistem yang dijalankan berdasarkan perjanjian atau kesepakatan dalam kegiatan usaha. Dalam usaha tersebut sudah di sepakati pembagian keuntungan. Bagi hasil dalam bank syariah adalah karakteristik khusus yang ditawarkan kepada nasabah, dan pembagian hasil usaha sudah ditetapkan terlebih dulu diawal akad.

Proporsi bagi hasil kedua belah pihak ditetapkan sesuai dengan kesepakatan dan harus saling rela (An-Tarodhin) di tiap pihak tanpa paksaan.

Perhitungan bagi hasil yang ditetapkan Bank Muamalat Indonesia yaitu

### **6.3.1 Profit Sharing**

Istilah profit sharing ialah perhitungan bagi hasil yang didasarkan pada hasil bersih dari total perolehan setelah dikurang dengan biaya operasional. Bank syariah sering menyebutnya dengan profit and loss sharing, berarti bagi untung dan rugi dari perolehan yang diterima atas hasil usaha yang dijalankan (Lestari, 2015).

Pada bank muamalat menerapkan sistem mekanisme bagi hasil dengan memakai profit sharing. Profit sharing yang diberikan bank muamalat dengan menghitung saldo nasabah dengan jangka waktu 3, 6, 12 bulan. Pembagian bagi hasil tersebut sudah bersih dengan biaya administrasi dan biaya operasional yang ada di bank muamalat.

### **6.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Bagi Hasil**

Argument dari Antonio (2001), jumlah bagi hasil ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, yaitu:

### 1. Faktor Langsung meliputi:

- a. Jumlah dana yang untuk diinvestasikan adalah jumlah dana dari beberapa sumber dana yang ada untuk diinvestasikan ke BMI.
- b. Pada BMI pada bagian tabungan IB Hijrah tidak ada nisbah adalah ketentuan yang disetujui dari kedua belah pihak untuk dapat mendapat keuntungan antara kedua belah pihak.

### 2. Faktor tidak langsung meliputi:

- a. Penentuan pendapatan dan biaya pihak bank Muamalat Indonesia dan nasabah harus saling *share*.
- b. Pengakuan pendapatan dan biaya harus sesuai dengan kebijakan *accounting* (Susana et al., 2011).

### 6.3.3 Prinsip-Prinsip Bagi Hasil

#### A. Prinsip Kerjasama

Pada Bank Muamalat belum menerapkan prinsip kerja sama karena bagi hasil yang di berikan bank Muamalat hanya disepakati pada pihak pengelolaan dan belum ada perjanjian yang disepakati oleh pemilik dana.

#### B. Prinsip Kepercayaan

Pada bank Mualamat sudah menerapkan sikap saling percaya antara pengelola dana dan pemilik modal.

### C. Prinsip Kehati-hatian

Pada Bank Muamalat sudah menerapkan prinsip hati-hati untuk menjadikan bank kokoh, sehat dan kuat.

### D. Prinsip Tanggung Jawab

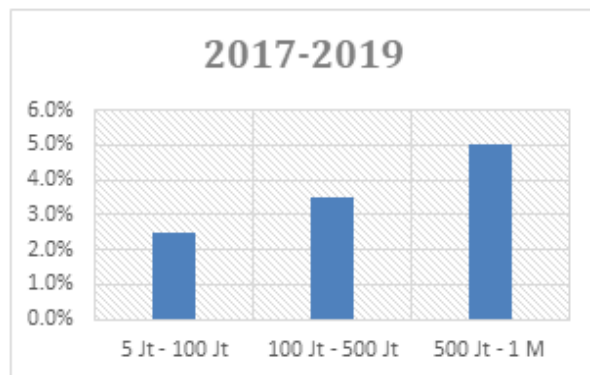
Pada Bank Muamalat menerapkan prinsip Tanggung Jawab, dalam suatu kegiatan perbankan memiliki banyak resiko.

### E. Prinsip Keadilan

Dalam dunia perbankan syariah, prinsip keadilan harus di terapkan karena dalam bank syariah tidak saling merugikan antara pengelola dana dan pemilik modal (Lestari, 2015).

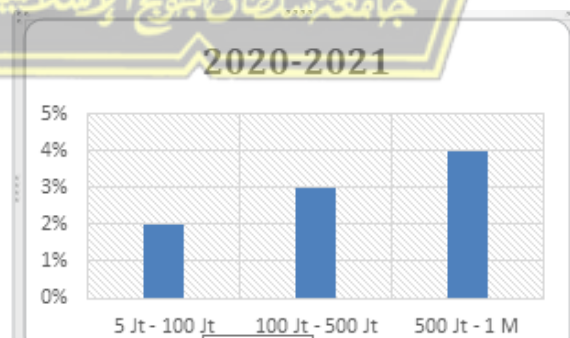
Bank Muamalat Indonesia akan melakukan kegiatan seperti bank syariah lainnya yaitu mengimplementasikan sistem bagi hasil. Sistem bagi hasil ini di terapkan di berbagai produk yang ada di bank muamalat. Pada produk Tabungan IB Hijrah di terapkan bagi hasil yang di sebut tanpa nisbah atau tanpa ada perjanjian antara 2 belah pihak yang berhubungan dengan dana yang telah di setorkan oleh pihak pengelola dana. Adapun pemberian bagi hasil yang hanya di sepakati oleh pihak pengelola dana saja tidak ada perjanjian dengan pemilik dana atau pemilik modal.

Berikut adalah data yang pemberian bagi hasil oleh pihak pengelola untuk nasabah



**Gambar 6 1 Grafik Jumlah Bagi hasil yang di berikan kepada nasabah pada tahun 2017-2019**

Pada gambar grafik tersebut bisa diketahui bahwasannya di tahun 2017-2019 pengelola dana memberibagi hasil ke pihak pemilik dana, jika pemilik dana memiliki saldo 5 juta sampai dengan 100 juta, maka bagi hasil yang di berikan sebesar 2,5%, apabila pemilik dana memiliki saldo 100 juta sampai 500 juta, maka bagi hasil yang di berikan 3,5% dan jika pemilik dana memiliki saldo sebesar 500 juta keatas maka bagi hasil yang di berikan 5%. Bagi hasil di berikan pada jangka waktu yang di berikan yaitu 3, 6 dan 12 bulan. Bagi hasil yang di peroleh pemilik dana sudah ada pengurangan biaya-biaya operasional dari pihak bank.



**Gambar 6 2 Grafik Jumlah Bagi Hasil Nasabah pada tahun 2020-2021**

Pada tahun 2020-2021 bank muamalat mengalami penurunan bagi hasil untuk pemilik modal, yang awalnya untuk saldo 5 juta sampai 100 juta bagi hasil yang di berikan pada 2019 sebesar 2,5% pada tahun 2020-2021 hanya mendapatkan 2%, untuk saldo 100 juta sampai 500 juta pada tahun 2019 sebesar 3,5% pada tahun 2020-2021 hanya sebesar 3%, dan untuk saldo 500 juta keatas pada 2019 sebesar 5% pada tahun 2020-2021 menurun bagi hasil yang di berikan kepemilik dana atau nasabah sebesar 4%. Bagi hasil yang di berikan oleh pengelola modal kepada pemilik modal dalam jangka waktu 3, 6, 12 bulan. Bagi hasil tersebut sudah termasuk dengan pengurangan biaya-biaya operasional.

Bisa disimpulkan bahwasannya di tahun 2017 BMI memiliki nasabah sebesar 726 dengan bagi hasil yang di berikan bank Muamalat ke nasabah sebesar 5%, pada tahun 2018 bank Muamalat memiliki nasabah sebesar 693 dengan bagi hasil yang di berikan kepada nasabah sebesar 5% dan pada tahun 2019 nasabah bank Muamalat sebesar 1279 dengan bagi hasil sebesar 5%. Pada tahun 2020-2021 nasabah bank Muamalat mengalami penurunan selain dampak wabah covid terdapat juga dampak dari penurunan bagi hasil sebesar 1% atau nasabah hanya dapat menerima bagi hasil sebesar 4%, jadi adanya penurunan nasabah tabungan IB Hijrah di pengaruhi oleh bagi hasil yang di janjikan di awal tanpa nisbah atau tidak ada perjanjian bagi hasil antara nasabah dengan bank, selain itu bagi hasil yang di berikan kepada nasabah mengalami penurunan sebesar 0,5%-1% dari tahun sebelumnya.

## **6.4 Digital Accounting atau Mbanking**

Seiring berjalannya waktu perkembangan teknologi semakin canggih dan banyak di minati oleh masyarakat. Dengan adanya kecanggihan teknologi menggunakan media perangkat seluler serta internet, banyak fitur-fitur yang ditawarkan untuk mendukung kebutuhan perkembangan bisnis disektor perbankan. Untuk dapat meminimalisi resiko, pemanfaatan teknologi harus di perhatikan agar mencapai kegiatan yang efisien. Agar dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, perbankan menawarkan suatu produk yang berfungsi untuk mendukung berbagai kegiatan nasabah yaitu *Mobile Banking* (J. P. Syariah et al., 2020).

### **6.4.1 Manfaat Penggunaan Mobile Banking Bagi Nasabah**

Ada berbagai manfaat yang dapat dipergunakan dalam penggunaan Mobile Banking, diantaranya:

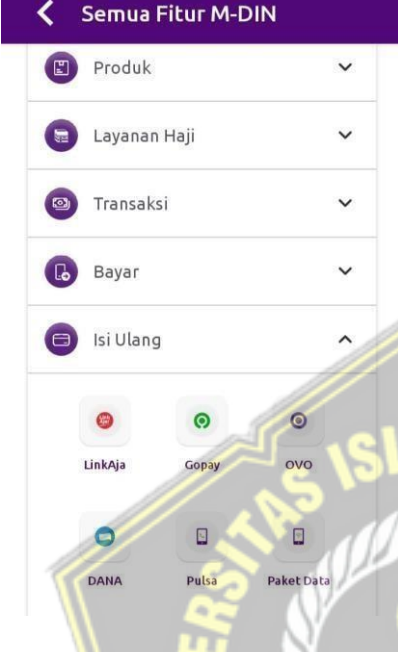
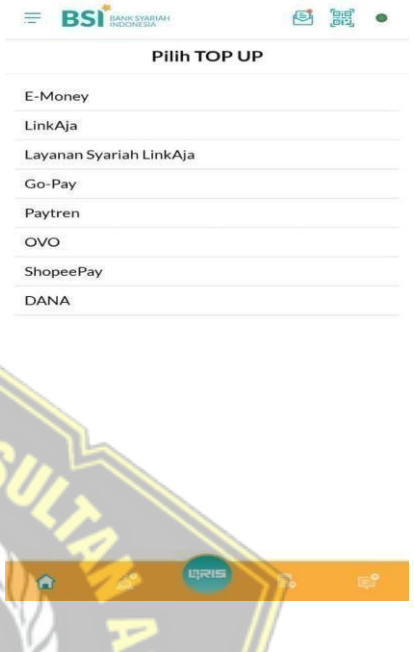
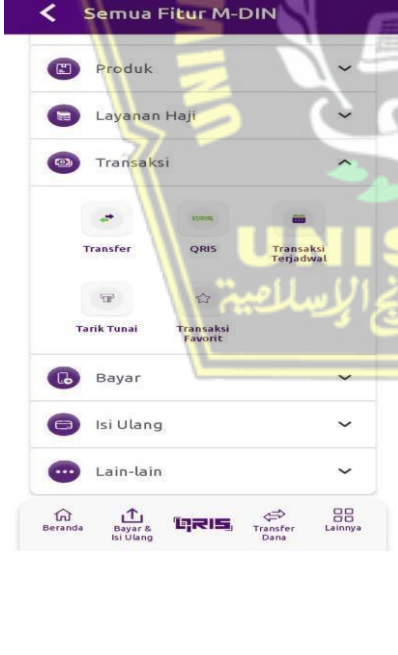

1. Nasabah nyaman dalam bertransaksi dimana dan kapan saja.

2. Mudah dalam bertransaksi.
3. Bisa diterapkan pada seluruh jenis SIM dan telfon yang memakai GPRS.
4. Adanya fitur special transfer real time ke bank (J. P. Syariah et al., 2020).

Bank muamalat ialah salah satu bank syariah yang memiliki transaksi-transaksi seperti bank konvensional atau bank syariah yang lain, bank Muamalat ini juga memiliki sistem transaksi-transaksi yang di butuhkan masyarakat. Pada era digital ini bank Muamalat tidak mau kalah atau tidak mau ketinggal dengan penggunaan kecanggihan teknologi dengan bank lain, bank Muamalat walaupun bank syariah tetapi bank Muamalat juga harus mampu bersaing dengan bank-bank lain untuk dapat memanfaatkan teknologi yang ada pada jaman sekarang, salah satunya yaitu menggunakan teknologi digital pada saat bertransaksi tidak perlu datang ke bank ataupun datang ke ATM bank Muamalat. Salah satu pemanfaatan teknologi yang ada pada era digital Bank Muamalat membuat *Mobile Banking* atau di sebut dengan *digital accounting* diberi nama MDIN, fitur yang ada di *Mobile Banking* Muamalat dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dari rumah. Transaksi-transaksi yang ada seperti bisa transfer dari handphone, pembayaran token listrik, pembayaran PDAM, dan transaksi-transaksi lainnya. Ada beberapa layanan transaksi yang dapat membedakan antara *Mobile Banking* Muamalat dan *Mobile banking* bank lainnya.



Tabel 6.2 Perbedaan Mobile Banking Bank Muamalat dan Bank Lain

MDIN	MBanking Bank lain
	
	

Dapat di lihat dari tabel diatas kita simpulkan bahwa transaksi yang belum ada di bank muamalat yaitu E-Money, Shopee Pay, Layanan syariah LinkAja dan

Paytren. Maka dari itu nasabah lebih suka memakai Mobile Banking yang lebih lengkap dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi yang di butuhkan secara maksimal.

Bisa diketahui dari hasil wawancara dengan nasabah BMI yang tidak memakai *Mobile Banking* BMI, karena masih banyaknya fitur-fitur bank yang kurang lengkap, dan dapat simpulkan bahwa kelengkapan layanan transaksi memakai *M-Banking* Bank Muamalat berpengaruh pada nasabah yang menyimpan dananya di bank Muamalat Indonesia pada tabungan IB Hijrah.

## 6.5 Pelayanan

Pelayanan ialah aktivitas yang ditawarkan penjual berupa jasa. Pelayanan dapat di artikan sebagai tindakan yang ddapat nasabah dari pihak bank atas kebutuhan jasa yang dibutuhkan oleh nasabah. Nasabah akan puas bila layanan yang diberi baik, sopan dan ramah. Jika suatu perusahaan ingin memuaskan nasabahnya maka harus memiliki kualitas pelayanan yang baik (P. P. Syariah et al., 2020). Pelayanan merupakan upaya atau usaha untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan untuk memenuhi harapan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan yang berkualitas membutuhkan dukungan dari SDM yang andal. SDM yang mampu melakukan mengoperasikan segala sistem alat yang di gunakan untuk melayani masyakat. Kinerja dari pelayanan dapat mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan nasabah dari pelayanan yang telah di terima. Kondisi pelayanan pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang sudah mempunyai fasilitas yang cukup bagus, karyawan bank muamalat sangat ramah kepada para nasabah yang ingin menabung di bank muamalat, meskipun masih ada berbagai hal yang dapat ditingkatkan lagi untuk mendapatkan nilai yang baik oleh nasabah Bank Muamalat Indonesia.

#### **6.5.1 Tampilan (*Tangibles*)**

Segala bentuk fisik seperti tampilan dari para karyawan, fasilitas, peralatan, dan tampilan fisik hingga keadaan lingkungan sekitar dari pelayanan yang di berikan. Tampilan merupakan indikator yang nyata dan konkrit. Wujudnya drai tampilan dari karyawan dan semua fasilitas yang terlihat jelas. Kenyataan dilapangan dari tampilan para petugas sangat menunjukkan bahwa tampilan dari para karyawan dapat mencerminkan pelayanan yang profesional.

Berdasarkan hasil wawancara dari nasabah BMI, tampilan para karyawan yang rapi dan ramah dapat mencerminkan sebagai adanya pelayanan yang profesional. Peralatan yang digunakan cukup baik, karena sudah memanfaatkan teknologi yang ada di jaman sekarang, kondisi kantor yang memiliki letak yang strategis, karena Bank Muamalat Indonesia dekat dengan masjid, ruangan yang bersih dan sejuk.

Namun fasilitas dari perusahaan kurang maksimal yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Akses untuk memproses transaksi masih sering eror, baik gangguan internet ataupun masalah pada transaksinya dan sering terjadinya kehabisan slip tabungan yang ada di kantor BMI Tbk Cabang Semarang.

#### **6.5.2 Keandalan (*Reability*)**

Kehandalan mencakup konsistensi kinerja dari petugas bagian pelayanan dan kemampuan untuk dapat di percaya. Hal ini artinya perusahaan semestinya melayani dengan tepat dan tidak ingkar janji. Reability ialah kemampuan untuk melayani pelanggan dengan memuaskan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah bank Muamalat, pelayanannya bisa dikatakan handal. Dikarenakan dalam melayani, karyawan bisa memberi layanan yang konsisten. Tidak adanya kesalahan seperti memasukkan data nasabah dapat menjadi nilai bagus dalam kehandalan dalam pelayanan.

Namun beberapa durasi waktu pelayanan yang menjadi kekurangan dalam pelayanan perusahaan. Hal ini dipengaruhi oleh akses yang sering eror pada sistem transaksi yang ada di perusahaan.

### **6.5.3 Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Ketanggapan adalah sikap tanggap dari karyawan dalam memberi layanan kepada konsumennya dan bisa merampungkan tugas dengan tepat dan cepat. Kecepatan yang diberi ialah sikap tanggap dari karyawan yang diperlukan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia Karyawan, bank muamalat telah memberikan layanan yang tanggap, hal ini dibuktikan dengan karyawan yang ada di bank segera memberikan prosedur yang diterapkan di bank muamalat seperti pengambilan antrian yang di berikan langsung oleh satpam dan cek suhu serta scan vaksin untuk dapat masuk untuk melakukan transaksi, serta ketersediaan karyawan untuk dapat membantu dan merespon permintaan dan pertanyaan proses pelayanan yang berlangsung. Karena sering terjadinya maka terhalang untuk durasi pelayanan yang di berikan oleh perusahaan.

### **6.5.4 Jaminan (*Assurance*)**

Jaminan pelayanan adalah sikap sopan, santun, pengetahuan, dan kepercayaan dari karyawan yang tercermin melalui layanan yang diberikan ke nasabah. Maka nasabah akan merasa lebih aman dari bahaya, resiko atau keraguan, selain itu bersikap baik karyawan juga harus memberikan kenyamanan kepada nasabah agar nasabah menjadi lebih terbuka atas segala permasalahan yang dialami.

Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah BMI, karyawan bank tersebut mengutamakan kejujuran dan kebenaran sesuai ajaran Allah Swt. Karyawan juga memiliki sikap yang sopan dan memberi layanan yang baik ke nasabah bank muamalat.

#### **6.5.5 Empati (*Empathy*)**

Empati merupakan kemauan perusahaan untuk peduli dan mmeberikan perhatian kepada nasabah. perhatian yang ditunjukkan melalui hubungan, komunikasi, hingga memahami keluhan serta kebutuhan para nasabahnya.

Menurut hasil wawancara keapada nasabah BMI, bahwasannya karyawan bank Muamalat yang senantiasa memperlakukan konsumennya secara baik. Perlakuan ini seperti memberikan pengarah, penjelasan, dan jawaban yang di butuhkan nasabah tepat sesuai dengan permintaan nasabah. sehingga nasabah mendapatkan perhatian individual dari para karyawan yang mengutamakan kepentingan dan memahami kebutuhan nasabah.



## BAB VII

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 7.1 Kesimpulan

Berdasar hasil pembahasan yang sudah di paparkan dalam laporan, maka simpulan yang bisa diperoleh ialah:

1. Bagi hasil yang tidak sesuai dengan perjanjian diawal dapat menyebabkan nasabah menjadi tidak tertarik menabung pada tabungan IB Hijrah, perjanjian diawal pada tabungan ini yaitu tanpa hisbah atau tidak ada bagi hasil yang di tawarkan pada produk tabungan ini. Selain itu bagi hasil yang ada di BMI ada penurunan sebesar 1%. Maka dari itu nasabah tidak tertarik untuk menabung pada tabungan IB Hijrah.
2. *Digital Accounting* ada beberapa masalah yang ada pada *digital accounting* yang ada pada bank Muamalat salah satunya yaitu banyaknya transaksi yang di butuhkan nasabah tidak tertera pada aplikasi *digital accounting*, maka dari itu nasabah memilih menggunakan bank lain untuk menabung agar tidak kesulitan dalam melakukan transaksi yang di butuhnya.
3. Pelayanan telah memenuhi beberapa dimensi secara maksimal *Assurance* dan *Empathy*. Pelayanan yang masih perlu ditingkatkan yaitu *Tangibles*, *Reability*, dan *Responsiveness*.

## 7.2 Rekomendasi

1. Membuat perjanjian antara nasabah dan perusahaan untuk memberikan bagi hasil, dan keterbukaan pembagian bagi hasil antara nasabah dan perusahaan.
2. Sering-sering diadakan pembaruan yang ada digital accounting, untuk dapat memudahkan transaksi-transaksi yang ada di butuhkan oleh nasabah. Agar dapat memuaskan untuk melakukan transaksi atau tidak ketinggalan dengan transaksi di bank lain.
3. Peningkatan kualitas pelayanan dalam melakukan transaksi setor tunai agar tidak sering terjadinya kendala dalam mengaksesnya. Meningkatkan kemampuan pelayanan karyawan dengan cara melakukan pelatihan kepada karyawan yang ada di BMI.





## BAB VIII

### REFLEKSI DIRI

#### 8.1 Hal Positif dari Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerja Selama Magang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang saya mendapat ilmu yang berguna dan bisa menerapkan ilmu yang saya dapat di perkuliahan, seperti pembelajaran yang berhubungan dengan keuangan dan laba dalam perusahaan tersebut. Berbekal dari kemampuan bekerja sama saya dapat lebih mudah untuk berbaur dengan sesama karyawan yang terdapat di BMI Tbk Cabang Semarang.

Pendidikan islami dan karakter yang saya peroleh di bangku perkuliahan menjadi alasan saya bisa menjalin komunikasi yang baik dan sopan pada karyawan dan petugas lain Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Semarang.

Selain itu, 5 nilai FE “Choolifah” mampu memberikan saya insight yang sangat berguna selama proses magang. *Cooperation*, yang mampu memberikan saya kemampuan untuk beradaptasi dan bekerjasama. *Leadership*, yang menjadikan saya berani untuk berada di depan dan mengambil sebuah keputusan selama magang. *Innovative*, yang membuat saya mampu berfikir luas untuk mendapatkan sebuah cara yang baru untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama magang. *Fairness*, yang membuat saya bersikap adil, Amanah yang membuat saya selalu berpegang teguh dan bersungguh-sungguh ketika memegang sebuah kepercayaan.

## 8.2 Manfaat Magang terhadap pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Kegiatan magang di Bank Muamalat Indonesi Tbk Cabang Semarang menjadikan *soft skill* saya berkembang. Saat magang, kemampuan berfikir saya bisa meningkat dan saya bisa beradaptasi dengan baik. Selain itu, saya juga bisa belajar untuk mencari solusi atas masalah yang dihadapi dalam pekerjaan, yaitu bisa lebih sabar dan teliti dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu saya juga belajar berkomunikasi dengan baik karena saya dilatih untuk bersosialisasi dengan karyawan bank dan beberapa nasabah.

Dengan adanya peluang yang diberikan perusahaan selama saya magang, menjadikan saya sadar bahwa masih terdapat kemampuan saya yang harus dilatih agar bisa menutupi kekurangan yang saya miliki, seperti kurang teliti dan kurang sabar dalam bekerja.

## 8.3 Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Selama magang, saya memperoleh manfaat yang bisa didapat dari magang ini. Salah satu pembelajaran yang saya peroleh selama magang ialah kunci sukses dalam bekerja. Suksesnya pekerjaan ini karena adanya tanggungjawab besar serta kecepatan dan ketepatan dalam bekerja.

Hal-hal itu ialah hasil yang dapat saya ambil selama magang, baik dalam proses magang ataupun saat bersosialisasi dengan nasabah yang ada di perusahaan tersebut.

#### **8.4 Rencana Pengembangan Diri, Karir dan Pendidikan Mahasiswa**

Kegiatan magang menjadikan saya berfikir matang untuk menyiapkan masa depan saya. Saya berencana untuk mengembagkan diri dengan mengikuti program dan kegiatan online seperti berlatih tentang *Microsoft Excel, Microsoft Word*, menggunakan *Digital Accounting*, serta dapat menganalisis laporan keuangan. Kemampuan ini akan saya asah agar cita-cita yang saya inginkan tergapai, yaitu menjadi bagian dari BUMN.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ahidin, U., & Ribka, S. (2018). *PT BPR PRIMA KREDIT MANDIRI*. 1(2), 45–63.
- Darmawan. (2016). *Perhitungan Sistem Bagi Hasil Simpanan dan Pinjaman Nasabah (Studi Kasus pada. 14, 125–137.*
- Di, M., & Syariah, B. (2011). *Pengaruh tingkat bagi hasil terhadap minat menabung di bank syariah.*
- Dian Pramana. (2021). *Analisis Komparatif Perhitungan Antara Produk Tabungan*. 1–24.
- Fathimah, V. (2017). *Pengaruh Perkembangan Jumlah Tabungan , Deposito dan Bagi Hasil terhadap Jumlah Pembiayaan yang Diberikan oleh Perbankan Syariah di Sumatera Utara*. 5(1), 41–52.
- Febrian, W. D. (2018). *Analisis Pendapatan Masyarakat Dan Bagi Hasil ( MUDHARABAH ) Terhadap Minat Masyarat Menabung Pada PT . Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pekan Baru*. 1(2).
- Hadi, S., & Indonesia, U. I. (n.d.). *Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan*. 55–67.
- Islam, J. E. (2020). *Al-Sharf Al-Sharf Jurnal Ekonomi Islam*. 1(2), 113–122.
- Lestari, N. (2015). *PRINSIP BAGI HASIL PADA PERBANKAN SYARI'AH Oleh Novita Lestari I*. 1(1).
- Putri, P. S. (2021). *Analisis faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung di bank syariah pada masyarakat kecamatan jelutung kota jambi.*
- Susana, E., Pembiayaan, H., & Bank, A. (2011). *Al-MUDHARABAH PADA BANK SYARIAH*. 15(3), 466–478.
- Syariah, J. P., Ekonomi, F., Palu, I., Syariah, J. P., Ekonomi, F., & Palu, I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu )*. 2(1).
- Syariah, P. P., Panjang, P., Manajemen, P., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agus, H., Bukittinggi, S., Manajemen, P., Tinggi, S., Ekonomi, I., Agus, H., & Bukittinggi, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah*. 4(1), 19–39.
- Terhadap, M., Menabung, M., & Pt, D. I. (2020). *Hevi Susanti , Yeni Ernawati*. 7(2), 1–11.