

**PROSEDUR PEMBIAYAAN MULTIGUNA IB HIJRAH  
DAN MINAT NASABAH BANK MUAMALAT KCU  
SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:

Alda Hudaebah

NIM. 49402000002

**PROGRAM STUDI D-III  
AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2024**

**PROSEDUR PEMBIAYAAN MULTIGUNA IB HIJRAH  
DAN MINAT NASABAH BANK MUAMALAT KCU  
SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya Akuntansi



Disusun oleh:

Alda Hudaebah

NIM. 49402000002

**PROGRAM STUDI D-III  
AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2024**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alda Hudaebah

NIM : 49402000002

Program Studi : DIII Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“PROSEDUR PEMBIAYAAN MULTIGUNA IB HIJRAH DAN  
MINAT NASABAH BANK MUAMALAT KCU SEMARANG”**

Merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikat dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapa pun.

Semarang,

Yang Menyatakan,

  
Alda Hudaebah  
NIM.49402000002



## HALAMAN PENGESAHAN

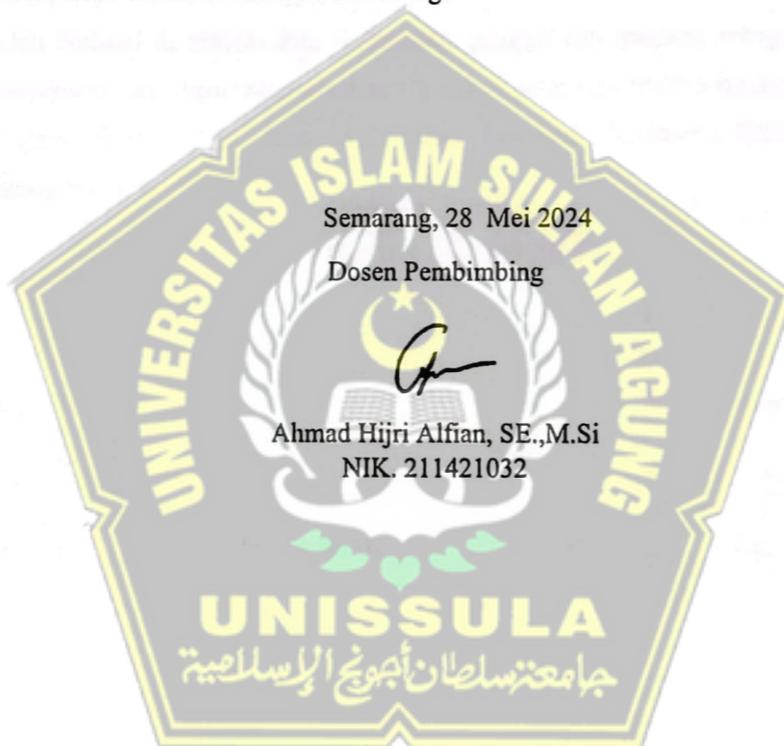
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alda Hudaebah

NIM : 49402000002

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Dan Minat Nasabah Bank Muamalat KCU Semarang.



## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Alda Hudaebah

NIM : 49402000002

Program Studi : DIII Akuntansi

Judul Tugas Akhir : Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Dan Minat Nasabah Bank Muamalat KCU Semarang.

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Akuntansi pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Penguji 1,



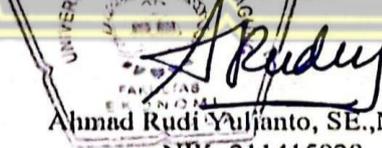
Ahmad Rudi Yulianto, SE.,M.Si,Ak  
NIK. 211415028

Semarang,  
Menyetujui,  
Dosen Pembimbing,



Ahmad Hijri Alfian, SE.,M.Si  
NIK. 211421032

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D-III  
Akuntansi Fakultas Ekonomi  
UNISSULA



Ahmad Rudi Yulianto, SE.,M.Si,Ak  
NIK. 211415028

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh*

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan anugerah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Dan Minat Nasabah Bank Muamalat KCU Semarang”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi yang harus dilaksanakan oleh seluruh mahasiswa dari D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung. Tugas Akhir ini disusun berdasarkan hasil magang yang telah dilaksanakan oleh penulis di PT Bank Muamalat Indonesia pada 24 Juli hingga 08 September 2023. Tersusunnya Tugas Akhir ini tidak luput dari bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Heru Sulistyono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
2. Bapak Ahmad Rudi Yulianto, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Jurusan D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.
3. Bapak Ahmad Hijri Alfian, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan memberikan masukan serta arahan dengan baik kepada penulis dalam penyusunan laporan magang ini.
4. Bapak Khoirul Fuad, SE., Msi. Selaku Dosen Wali.

5. Seluruh dosen dan staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak Budhi Santoso selaku kepala cabang Bank Muamalat Indonesia.
7. Ibu Lenny selaku pembimbing lapangan eksternal dan seluruh staff Bank Muamalat KCU Semarang atas segala ilmu yang bermanfaat, pengalaman, pengetahuan, dan bantuan yang diberikan selama melaksanakan kegiatan magang.
8. Kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang, dan memberikan semangat kepada penulis baik secara moril maupun material.
9. Seluruh sahabat dan teman penulis yang ada di Semarang, Malang dan juga Kalimantan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyusunan laporan magang ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan laporan magang ini. Maka dari itu, penulis berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan ilmu kepada para pembaca. penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan laporan ini lebih baik.

Semarang, 28 Mei 2024  
Penulis,



Alda Hudaebah

## ABSTRAK

Tugas Akhir ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh industri syariah dan perkembangan teknologi informasi terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan multiguna syariah iB Hijrah di Bank Muamalat KCU Semarang. Metode penelitian yang digunakan dalam Tugas Akhir ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif dengan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data tersebut diperoleh dari observasi secara langsung dan dari pelaksanaan kegiatan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa industri syariah dan perkembangan teknologi informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah pada produk pembiayaan multiguna syariah iB Hijrah. Hal ini berarti semakin baik citra industri syariah dan semakin berkembangnya teknologi informasi, maka semakin tinggi pula minat nasabah terhadap produk pembiayaan multiguna syariah iB Hijrah. Implikasi dari penelitian ini adalah Bank Muamalat harus terus meningkatkan kualitas layanan dan produk syariah serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk menarik minat nasabah pada produk pembiayaan multiguna syariah iB Hijrah.

**Kata Kunci: Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah, Minat Nasabah Bank Muamalat KCU Semarang.**

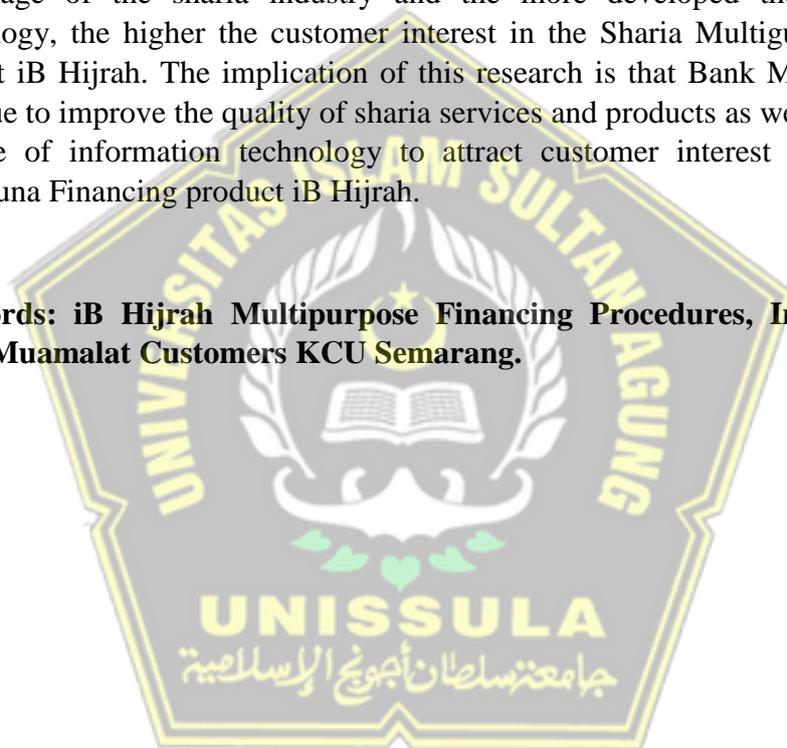


## ABSTRAK

This Final Project aims to analyze the influence of the sharia industry and the development of information technology on customer interest in the Sharia Multiguna Financing product iB Hijrah at Bank Muamalat KCU Semarang. The research method used in this Final Project uses a descriptive analysis research method with the data sources used, namely primary data and secondary data. The data collection method was obtained from direct observation and from the implementation of documentation activities.

The research results show that the sharia industry and the development of information technology have a positive and significant effect on customer interest in the Sharia Multiguna Financing product iB Hijrah. This means that the better the image of the sharia industry and the more developed the information technology, the higher the customer interest in the Sharia Multiguna Financing product iB Hijrah. The implication of this research is that Bank Muamalat must continue to improve the quality of sharia services and products as well as optimize the use of information technology to attract customer interest in the Sharia Multiguna Financing product iB Hijrah.

**Keywords: iB Hijrah Multipurpose Financing Procedures, Interest From Bank Muamalat Customers KCU Semarang.**



## DAFTAR ISI

COVER .....	
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	
HALAMAN PENGESAHAN .....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK .....	iii
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 Konsep Industri Perbankan Syariah.....</b>	<b>9</b>
1. Sejarah Industri Perbankan Syariah.....	9
2. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah.....	10
<b>2.2 Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Perbankan Syariah .....</b>	<b>13</b>
1. Penerapan teknologi Informasi dalam Perbankan Syariah .....	13
2. Keuntungan dan Tantangan Teknologi Informasi Dalam Perbankan Syariah .....	15
3. Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU Semarang .....	18
a. Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat.....	18
b. Keunggulan Dan Manfaat Produk Multiguna iB Hijrah .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Sumber Data .....</b>	<b>21</b>
<b>3.3 Teknik Pengumpulan Data.....</b>	<b>21</b>
<b>3.4 Objek Penelitian .....</b>	<b>22</b>

3.5 Waktu dan Tempat Penelitian .....	22
3.6 Metode Analisis Data .....	23
<b>BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Sejarah Singkat Bank Muamalat.....	24
4.2 Visi dan Misi Bank Muamalat .....	28
1. Visi .....	28
2. Misi.....	28
4.3 Struktur Organisasi .....	28
4.4 Hasil Pengamatan.....	32
1. Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU Semarang .....	32
2. Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU Semarang .....	33
4.5 Pembahasan .....	35
1. Analisis Minat Nasabah Terhadap Produk Multiguna iB Hijrah.....	35
2. Faktor Penghambat Minat Nasabah Terhadap Produk Multiguna iB Hijrah .....	38
4.6 Solusi.....	39
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>41</b>
5.1 Kesimpulan .....	41
5.3 Saran.....	42
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>45</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 .....	36
------------------	----



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Revolusi Industri 4.0 merupakan era baru yang akan segera dimasuki oleh dunia industri. Pada tahun 2011 diperkenalkan frasa "Revolusi Industri 4.0" di Jerman selama Pameran Hannover. Revolusi Industri 4.0 merupakan fenomena yang memadukan otomatisasi dan teknologi siber, menurut [www.aptika.kominfo.go.id](http://www.aptika.kominfo.go.id). Nama lain dari Revolusi Industri 4.0 adalah "*cyber physical system*". Ide di balik aplikasi ini adalah untuk mengotomatiskan proses aplikasi dengan bantuan teknologi informasi, sehingga mengurangi jumlah tenaga kerja manusia yang dibutuhkan. Dengan demikian, produktivitas dan efektivitas dalam bekerja akan meningkat dengan sendirinya. Salah satu bidang yang menuju pergeseran era industri 4.0 terjadi pada bidang perbankan (Mutiasari 2020).

Pada Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan Syariah disebutkan, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya ("UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008," n.d.).

Industri perbankan syariah adalah sektor keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah atau hukum Islam dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.

Prinsip-prinsip ini meliputi larangan riba (bunga), larangan maysir (perjudian), larangan gharar (ketidakpastian), dan larangan haram (hal-hal yang diharamkan dalam Islam). Tujuan utama dari perbankan syariah adalah menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam

Di Indonesia, industri perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Indonesia telah berperan penting dalam mengembangkan sektor ini dengan mendorong pendirian bank-bank syariah dan memberikan regulasi yang mendukung (Handayani, Fasa, and Suharto 2023).

Pertumbuhan industri perbankan syariah di Indonesia dapat dilihat dari beberapa faktor.

1. Meningkatnya kesadaran masyarakat tentang produk dan layanan keuangan syariah. Masyarakat Indonesia yang mayoritas Muslim semakin memahami manfaat dan nilai-nilai yang terkandung dalam perbankan syariah.
2. Dukungan pemerintah dalam membangun infrastruktur perbankan syariah. Pemerintah Indonesia telah memberikan insentif dan bantuan untuk memperluas jaringan bank syariah dan meningkatkan aksesibilitasnya.
3. Kolaborasi antara bank syariah dengan bank konvensional. Banyak bank konvensional di Indonesia telah membentuk unit atau anak perusahaan syariah untuk menyediakan produk dan layanan syariah

kepada nasabahnya. Ini membantu meningkatkan cakupan perbankan syariah di Indonesia.

4. Perkembangan produk dan inovasi dalam industri perbankan syariah.

Bank-bank syariah terus mengembangkan produk-produk yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti pembiayaan mikro syariah, kartu kredit syariah, dan asuransi syariah, untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, industri perbankan syariah di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang positif. Namun, masih ada potensi untuk lebih mengembangkan sektor ini dengan meningkatkan literasi keuangan syariah dan memperluas jangkauan layanan keuangan syariah ke daerah-daerah yang belum terjangkau.

Salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk menargetkan outstanding pembiayaan multiguna meningkat sekitar 125% secara year on year (yoy) pada 2024. Selain itu, kontribusi pembiayaan multiguna diharapkan dapat mencapai sekitar 20% dari total portofolio pembiayaan konsumen Bank Muamalat. SEVP Retail Banking Bank Muamalat Dedy Suryadi Dharmawan mengatakan, sejak tahun lalu Bank Muamalat telah melakukan transformasi untuk menumbuhkan bisnis konsumen. Adapun pembiayaan multiguna akan menjadi salah satu kontributor utama.

Selain itu, Bank Muamalat juga tetap berkomitmen untuk mengembangkan segmen haji dan umrah. Salah satunya melalui produk Multiguna ProHajj Plus yang merupakan produk pembiayaan pengurusan pendaftaran porsi haji khusus atau biasa dikenal dengan ONH Plus. Nasabah yang mendaftar haji menggunakan ProHajj Plus akan langsung mendapatkan nomor porsi haji khusus pada tahun berjalan. Proses pengajuan ProHajj Plus relatif mudah dan pengurusan porsi akan dibantu oleh Penyelenggara Ibadah Haji Khusus (PIHK) yang telah bekerja sama dengan Bank Muamalat. Selain peruntukan pembiayaan haji khusus, Multiguna di Bank Muamalat juga dapat digunakan untuk keperluan ibadah umrah. Pembelian paket umrah bisa dilakukan melalui aplikasi mobile banking Muamalat DIN pada fitur Hijrah Tour .

Setiap industri keuangan yang ingin tumbuh dan berkembang dengan cepat perlu memiliki keunggulan kompetitif, yang dapat dicapai dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi dan menggunakan layanan teknologi informasi yang baik dengan tujuan dari penyediaan layanan terbaik ini adalah untuk menarik minat nasabah lain dalam menggunakan jasa perusahaan.

Industri perbankan syariah dan teknologi informasi memiliki keterkaitan yang erat. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan pada sektor perbankan syariah, baik dalam hal operasional maupun dalam pelayanan kepada nasabah. Berikut adalah beberapa keterkaitan antara industri perbankan syariah dan teknologi informasi:

1. Layanan Perbankan Digital: Teknologi informasi memungkinkan bank syariah untuk menyediakan layanan perbankan digital kepada nasabah. Melalui aplikasi perbankan atau situs web, nasabah dapat melakukan transaksi perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan syariah, dan lain sebagainya. Ini memberikan kenyamanan dan aksesibilitas yang lebih baik bagi nasabah.
2. Perkembangan Aplikasi Mobile: Aplikasi mobile telah menjadi bagian integral dari layanan perbankan syariah. Nasabah dapat mengakses rekening mereka, melacak transaksi, mengatur anggaran, dan bahkan berinvestasi dalam instrumen keuangan syariah melalui aplikasi mobile. Teknologi informasi memungkinkan pengembangan aplikasi mobile yang aman, cepat, dan mudah digunakan.
3. Keamanan dan Privasi: Teknologi informasi juga berperan penting dalam menjaga keamanan dan privasi dalam industri perbankan syariah. Sistem keamanan yang kuat diperlukan untuk melindungi data nasabah, transaksi, dan informasi keuangan sensitif lainnya. Penerapan teknologi enkripsi, otentikasi dua faktor, dan sistem deteksi kecurangan membantu melindungi nasabah dari kejahatan siber.
4. Analisis Data dan Kecerdasan Buatan: Bank syariah dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk menganalisis data nasabah dan menghasilkan wawasan yang berharga. Analisis data dan

kecerdasan buatan dapat digunakan untuk memahami perilaku nasabah, menerapkan personalisasi layanan, dan mengembangkan produk keuangan syariah yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

5. Layanan Pelanggan dan Komunikasi: Teknologi informasi memfasilitasi komunikasi yang efektif antara bank syariah dan nasabah. Layanan pelanggan dapat meningkat melalui penggunaan chatbot, pesan teks, atau obrolan langsung, yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan mereka dengan cepat dan efisien.
6. Efisiensi Operasional: Implementasi teknologi informasi dalam industri perbankan syariah juga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Automatisasi proses, integrasi sistem, dan penggunaan teknologi seperti kecerdasan buatan dapat mengoptimalkan operasi bank syariah dan mengurangi biaya administrasi.

Dengan demikian, keterkaitan antara industri perbankan syariah dan teknologi informasi adalah saling melengkapi. Teknologi informasi memberikan peluang baru bagi bank syariah untuk meningkatkan layanan, efisiensi, dan inovasi produk keuangan syariah yang ditawarkan kepada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk mengidentifikasi apakah perkembangan teknologi informasi berpengaruh terhadap minat masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan multiguna Bank

Muamalat KCU Semarang. Oleh karena itu, penulis mengambil topik utama dengan judul: “**Prosedur Multiguna iB Hijrah, Minat Nasabah Bank Muamalat KCU Semarang**”.

Dengan analisis ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai hubungan antara industri syariah, perkembangan teknologi informasi, dan minat masyarakat terhadap produk pembiayaan multiguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga bisa memberikan masukan bagi Bank Muamalat KCU Semarang dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai latar belakang masalah diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah: Bagaimana prosedur pembiayaan multiguna iB dan minat masyarakat pada produk pembiayaan multiguna iB hijrah Bank Muamalat KCU Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis tentang prosedur pembiayaan multiguna iB Hijrah dan minat masyarakat dalam menggunakan produk pembiayaan multiguna iB hijrah Bank Muamalat KCU Semarang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

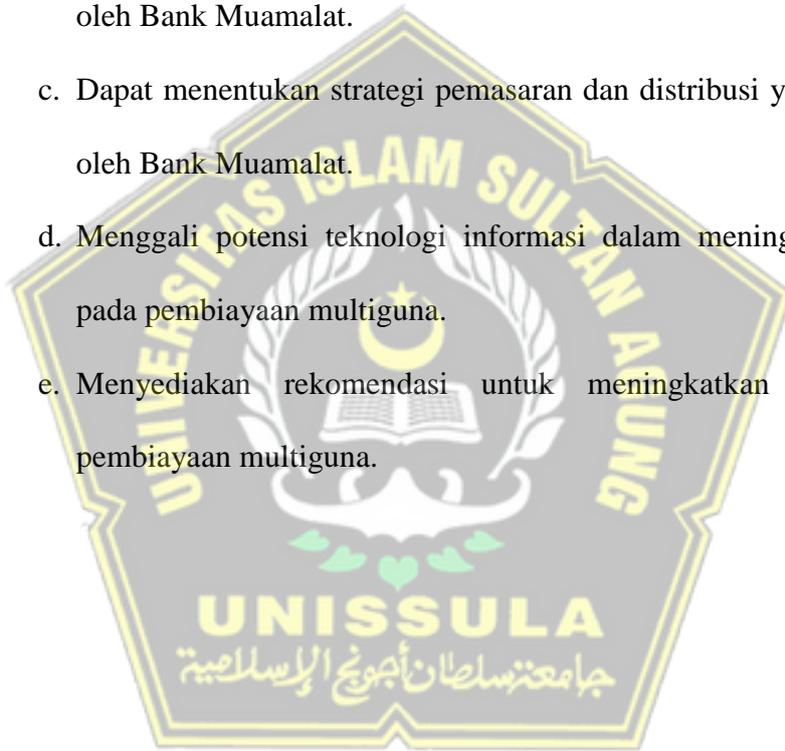
Pada penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak-pihak lain, yaitu:

1. Bagi penulis

Diharapkan penulis dapat mengetahui perkembangan industri multiguna syariah di Indonesia serta fakto-faktor apa saja yang mendorong pertumbuhan produk multiguna di Indonesia.

2. Bagi Bank Muamalat

- a. Dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk pembiayaan multiguna iB Hijrah.
- b. Dapat menjelaskan jenis produk asuransi syariah yang ditawarkan oleh Bank Muamalat.
- c. Dapat menentukan strategi pemasaran dan distribusi yang dilakukan oleh Bank Muamalat.
- d. Menggali potensi teknologi informasi dalam meningkatkan minat pada pembiayaan multiguna.
- e. Menyediakan rekomendasi untuk meningkatkan minat pada pembiayaan multiguna.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Industri Perbankan Syariah**

##### **1. Sejarah Industri Perbankan Syariah**

Perbankan syariah pertama kali muncul di Mesir pada tahun 1963 dengan berdirinya Mit Ghamr Savings Bank, bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Perkembangan selanjutnya terjadi di negara-negara Teluk Persia seperti Iran, Arab Saudi, dan Kuwait pada dekade 1970-an.

Di Indonesia, perbankan syariah dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1992. Bank Muamalat menjadi pelopor dan pemicu berdirinya bank-bank syariah lainnya di Indonesia. Pada tahun 1998, undang-undang perbankan yang baru memungkinkan bank umum konvensional untuk membuka cabang syariah (dual banking system).

Perkembangan selanjutnya, industri perbankan syariah di Indonesia tumbuh cukup pesat. Hingga akhir 2022, terdapat 14 Bank Umum Syariah, 20 Unit Usaha Syariah, dan 155 Bank Pembiayaan Rakyat Syariah di Indonesia. Aset perbankan syariah juga terus meningkat dan mencapai Rp 686,5 triliun pada akhir 2022. Perbankan syariah kini telah menjadi bagian penting dari sistem keuangan nasional dan turut berkontribusi dalam pembangunan ekonomi Indonesia yang berbasis pada prinsip-prinsip syariah.

## 2. Prinsip-Prinsip Perbankan Syariah

Menurut (Anggela Septiani, Heri Sunandar, and Nurnasrina 2022) secara umum terdapat 11 prinsip Bank Syariah yang dianut berdasarkan hukum islam. Berikut adalah beberapa prinsip dasar yang diterapkan oleh bank syariah:

### a. Mudharabah

Mudharabah merupakan bentuk kerjasama usaha antara dua pihak, yaitu pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola dana (mudharib).

Dalam kerjasama ini, nisbah bagi hasil antara kedua belah pihak telah ditetapkan berdasarkan kesepakatan di awal. Biasanya, jika terjadi kesalahan atau kebangkrutan dalam usaha tersebut, maka seluruh kerugian akan ditanggung oleh pemilik dana, bukan oleh pengelola dana.

### b. Musyarakah

Musyarakah adalah kontrak atau kerjasama antara dua orang atau lebih untuk menjalankan suatu usaha yang produktif dan halal. Dalam kesepakatan ini, jika terdapat keuntungan, maka akan ditanggung bersama. Begitu juga jika terjadi kerugian, maka risiko akan ditanggung sesuai proporsi kontribusi masing-masing pihak.

### c. Wadiah

Wadiah adalah bentuk titipan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain, baik individu maupun badan hukum. Titipan tersebut

harus dijaga dan dikembalikan kepada pihak penitip kapan pun ia memintanya kembali.

**d. Al-Murabahah**

Al-Murabahah adalah bentuk transaksi jual beli di mana penjual menjual barang dengan harga asal ditambah dengan keuntungan yang telah disepakati oleh pembeli dan penjual. Dalam hal ini, penjual memberitahukan harga pokok pembelian barang dan jumlah keuntungan yang ditambahkan. Kedua belah pihak, yaitu pembeli dan penjual, setuju dengan jumlah keuntungan tersebut.

**e. Salam**

Transaksi jual beli salam adalah bentuk transaksi di mana penjual dan pembeli sepakat atas harga jual yang mencakup harga pokok barang dan keuntungan yang telah disepakati bersama. Dalam transaksi ini, pembayaran dilakukan di awal, namun penyerahan barang dilakukan di kemudian hari.

**f. Istishna**

Istishna' merupakan suatu jenis transaksi jual beli yang mirip dengan prinsip Salam. Dalam Istishna', penyerahan barang atau produk dilakukan di kemudian hari, tetapi terdapat perbedaan utama dengan Salam, yaitu pembayaran dapat dilakukan secara cicilan atau angsuran, bukan harus dibayar di muka seperti pada akad Salam.

**g. Ijarah**

Ijarah adalah akad (perjanjian) yang dilakukan untuk memindahkan hak penggunaan atas suatu barang atau jasa, dengan pembayaran upah sewa, tanpa adanya pemindahan kepemilikan atas barang tersebut. Dengan kata lain, dalam akad ijarah, pemilik barang atau penyedia jasa memindahkan hak untuk menggunakan barangnya atau memberikan jasanya kepada pihak lain, dengan imbalan berupa pembayaran sewa, tetapi kepemilikan barang tetap berada pada pemilik.

**h. Qardh**

Qardh adalah suatu perjanjian pinjam-meminjam dalam bentuk uang atau barang. Prinsip ini dilakukan tanpa orientasi keuntungan, tetapi pihak bank sebagai pemberi pinjaman dapat meminta penggantian biaya yang diperlukan selama kerja sama berlangsung.

**i. Rahn/Gadai**

Rahn/Gadai adalah kerjasama antara bank dan peminjam, di mana bank meminta peminjam untuk menyerahkan suatu harta miliknya sebagai jaminan atas pinjaman yang diberikan oleh bank. Tujuannya adalah untuk memberikan jaminan pembayaran kepada bank apabila peminjam tidak dapat melunasi pinjaman tersebut. Ketika peminjam telah melunasi pinjamannya secara penuh, bank akan mengembalikan barang jaminan kepada peminjam.

**j. Hawalah/Hiwalah**

Hawalah/Hiwalah adalah suatu mekanisme pengalihan/pemindahan utang dari satu pihak yang berhutang kepada pihak lain yang berkewajiban untuk menanggungnya. Prinsip ini dilakukan untuk membantu pemasok/supplier mendapatkan bantuan dana tunai sehingga mereka dapat melanjutkan proses produksi mereka. Di sisi lain, pihak bank tetap akan memperoleh biaya atas jasa pemindahan/pengalihan utang tersebut.

**k. Wakalah**

Wakalah adalah transaksi atau perjanjian yang timbul ketika salah satu pihak memberikan tugas atau mandat berupa jasa kepada pihak lain. Wakalah dapat diartikan sebagai penyerahan, pendelegasian, atau pemberian mandat. Transaksi wakalah sering ditemukan dalam kegiatan perbankan, seperti penagihan, pembayaran, agensi, dan transaksi lainnya. Informasi di atas diharapkan dapat membantu Anda memahami perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah.

## **2.2 Perkembangan Teknologi Informasi Dalam Perbankan Syariah**

### **1. Penerapan teknologi Informasi dalam Perbankan Syariah**

Penerapan teknologi informasi dalam perbankan syariah memiliki beberapa aspek penting, antara lain:

- a. **Otomasi Proses Bisnis:** Teknologi informasi memungkinkan otomasi berbagai proses bisnis di perbankan syariah, seperti

pembukaan rekening, transaksi, pelaporan, dan lain-lain. Hal ini meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan mempercepat layanan.

- b. **Layanan Perbankan Digital:** Perbankan syariah memanfaatkan teknologi internet, mobile banking, dan aplikasi digital untuk menyediakan layanan perbankan yang nyaman dan mudah diakses oleh nasabah. Ini mencakup pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran, dan lainnya.
- c. **Manajemen Risiko dan Kepatuhan:** Teknologi informasi membantu perbankan syariah dalam mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengendalikan risiko-risiko, serta memastikan kepatuhan terhadap peraturan dan prinsip-prinsip syariah.
- d. **Analisis Data dan Pengambilan Keputusan:** Teknologi informasi memungkinkan perbankan syariah untuk mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data nasabah serta transaksi. Hal ini mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik terkait strategi, produk, dan layanan.
- e. **Inovasi Produk dan Layanan:** Teknologi informasi memungkinkan perbankan syariah untuk mengembangkan produk dan layanan baru yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- f. **Kolaborasi dan Integrasi Ekosistem:** Perbankan syariah dapat berkolaborasi dan mengintegrasikan teknologi informasi dengan

berbagai pemain di ekosistem keuangan syariah, seperti lembaga keuangan lain, fintech, dan penyedia layanan.

Penerapan teknologi informasi yang efektif di perbankan syariah dapat meningkatkan efisiensi, produktivitas, layanan, dan daya saing, serta mendukung perkembangan industri perbankan syariah secara keseluruhan.

## **2. Keuntungan dan Tantangan Teknologi Informasi Dalam Perbankan Syariah**

Teknologi informasi (TI) telah membawa manfaat maupun keuntungan besar bagi sektor perbankan terutama perbankan syariah, namun juga dapat menimbulkan tantangan yang perlu diatasi. Berikut beberapa keuntungan dan tantangan utamanya:

### **a. Keuntungan**

- (1) Efisiensi Operasional: Teknologi Informasi (TI) memungkinkan proses operasional perbankan syariah menjadi lebih efisien. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan TI untuk mengotomatisasikan berbagai proses, seperti pemrosesan transaksi, pencatatan keuangan, dan penilaian risiko. Dengan adanya otomatisasi proses-proses tersebut, efisiensi keseluruhan operasional perbankan syariah dapat ditingkatkan.
- (2) Peningkatan Aksesibilitas: Dengan memanfaatkan teknologi seperti perbankan online dan aplikasi seluler, nasabah kini dapat mengakses layanan perbankan syariah di mana saja dan kapan

saja. Hal ini meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

(3) Inovasi Produk: Teknologi Informasi telah membuka peluang bagi perbankan syariah untuk mengembangkan produk-produk inovatif yang dapat memenuhi kebutuhan keuangan masyarakat dengan lebih baik, seperti pembiayaan berbasis teknologi blockchain, investasi berdasarkan prinsip syariah, dan layanan keuangan inklusif bagi masyarakat yang belum terlayani.

(4) Keamanan Data: Perkembangan teknologi informasi memungkinkan penerapan sistem keamanan data yang lebih kuat. Hal ini meliputi penggunaan enkripsi, otentikasi dua faktor, dan deteksi ancaman untuk melindungi informasi sensitif milik nasabah. Dengan memanfaatkan fitur-fitur keamanan data yang lebih canggih, perusahaan dapat meningkatkan perlindungan terhadap informasi penting dan privasi nasabah. Ini menjadi semakin penting seiring dengan semakin banyaknya informasi sensitif yang disimpan secara digital.

#### **b. Tantangan**

(1) Kepatuhan Syariah: Merupakan tantangan utama bagi perbankan syariah. Mereka harus memastikan bahwa sistem dan proses yang mereka gunakan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Hal ini mencakup larangan terhadap riba (bunga), investasi dalam bisnis yang haram, serta transparansi dalam operasional mereka.

Perbankan syariah harus menyelaraskan teknologi informasi yang mereka gunakan dengan prinsip-prinsip syariah tersebut.

(2) Ketergantungan Pada Teknologi: Perbankan syariah harus menangani risiko akibat ketergantungan pada teknologi. Gangguan pada sistem atau serangan siber dapat mengganggu jalannya operasi perbankan syariah serta menimbulkan kehilangan kepercayaan dari nasabah. Oleh karena itu, perbankan syariah perlu memiliki strategi untuk mengatasi risiko-risiko tersebut.

(3) Kesenjangan Digital: Beberapa kelompok masyarakat, khususnya yang tinggal di daerah pedesaan atau mereka yang kurang terampil dalam menggunakan teknologi, mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan perbankan syariah secara digital. masyarakat yang mengalami kesulitan menggunakan layanan perbankan syariah yang tersedia secara digital, yang dapat menyebabkan kesenjangan digital. Diperlukan upaya khusus untuk meningkatkan inklusi keuangan di kalangan masyarakat yang menghadapi kendala tersebut.

(4) Kerentanan Terhadap Serangan Siber: Perbankan syariah rentan mengalami berbagai jenis serangan siber, seperti ransomware, phishing, atau pencurian identitas. Oleh karena itu, mereka perlu menginvestasikan sumber daya yang cukup untuk memperkuat

sistem keamanan mereka dan melindungi data pribadi nasabah dengan lebih baik.

Dengan memahami keuntungan dan tantangan tersebut, perbankan syariah dapat merencanakan dan melaksanakan strategi TI yang efektif untuk meningkatkan layanan kepada nasabah sambil mematuhi prinsip-prinsip syariah dan meminimalkan risiko.

### **3. Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU Semarang**

#### **a. Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) (“BMI”, “Bank”) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

## **b. Keunggulan Dan Manfaat Produk Multiguna iB Hijrah**

Produk Multiguna iB Hijrah merupakan salah satu produk pembiayaan yang dikeluarkan oleh Bank Muamalat Indonesia. Produk ini ditujukan untuk memenuhi beragam kebutuhan nasabah, seperti:

### **1) Keunggulan Produk Multiguna iB Hijrah**

- a) Proses pengajuan yang cepat dan mudah.
- b) Jumlah pembiayaan yang fleksibel, mulai dari Rp 10 juta hingga Rp 500 juta.
- c) Jangka waktu pembiayaan yang beragam, mulai dari 12 bulan hingga 60 bulan.
- d) Tidak memerlukan agunan (cukup dengan jaminan gaji/penghasilan).
- e) Pembayaran angsuran yang ringan dan tetap setiap bulannya
- f) Bebas biaya administration fee.

### **2) Manfaat Produk Multiguna iB Hijrah:**

- a) Memenuhi kebutuhan dana untuk berbagai keperluan, seperti biaya renovasi rumah, biaya pendidikan, modal usaha, dan lain-lain.
- b) Memberikan fleksibilitas dalam penggunaan dana sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- c) Memberikan kemudahan dalam proses pengajuan dan pencairan dana.

- d) Memberikan kemudahan dalam pembayaran angsuran setiap bulan.
- e) Memberikan ketenangan bagi nasabah karena produk ini sesuai dengan prinsip syariah.

Secara keseluruhan, Produk Multiguna iB Hijrah memberikan solusi pembiayaan yang praktis, fleksibel, dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal ini menjadikan produk ini menarik bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk berbagai keperluan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat dan tentang karakteristik suatu populasi atau fenomena yang sedang diamati. Metode penelitian ini fokus pada penjelasan objek penelitian. Setelah data terkumpul, data tersebut akan dijelaskan lebih lanjut guna untuk mendeskripsikan dan menggambarkan terkait dengan data yang ada .

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merujuk kepada data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya untuk tujuan analisis atau penelitian tertentu. Data ini belum pernah diproses sebelumnya atau tidak ada yang mengumpulkan data tersebut sebelumnya. Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Biasanya data tersebut telah digunakan oleh peneliti sebelumnya atau dikumpulkan oleh instansi terkait. Data sekunder kemungkinan besar tidak akan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian yang sedang kita lakukan karena data ini terbuka untuk umum sehingga yang ingin ditampilkan adalah yang sesuai untuk umum, namun jika sedang beruntung, peneliti bisa mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhannya (Populix 2023).

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam melakukan pengumpulan data dibutuhkan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Observasi: dalam teknik ini, peneliti mengamati dan mencatat secara langsung perilaku, kejadian, atau fenomena yang diteliti. Observasi dapat dilakukan secara partisipatif, dimana peneliti terlibat secara aktif dalam situasi yang diamati, atau non-partisipatif, dimana peneliti hanya mengamati tanpa campur tangan.
2. Dokumentasi: dalam teknik ini, data dikumpulkan dari dokumen, laporan, catatan, atau rekaman lain yang relevan dengan penelitian. Data ini dapat berasal dari sumber-sumber seperti arsip, buku, jurnal, atau situs web.

#### **3.4 Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan di Bank Muamalat KCU Semarang terkhususnya pada Relationship Manager bagian Pembiayaan Multiguna iB Hijrah. Objek penelitian ini adalah perkembangan industri syariah dan teknologi informasi dalam meningkatkan minat masyarakat terhadap produk multiguna iB Hijrah di Bank Muamalat KCU Semarang. Objek penelitian dilakukan agar memiliki pertimbangan apakah sudah diterapkan dengan baik mengenai minat masyarakat terhadap produk pembiayaan multiguna iB hijrah.

#### **3.5 Waktu dan Tempat Penelitian**

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Bank Muamala Indonesia Jl, Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kec. Semarang selatan, Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah.

### 3.6 Metode Analisis Data

Metode yang digunakan adalah analisis deskriptif, merupakan penelitian yang mendeskripsikan hasil dari penelitian. Tujuan dari metode analisis deskriptif ini adalah untuk memberikan pemaparan, penggambaran, maupun validasi dari fenomena yang ingin diteliti.

Langkah-langkah analisis deskriptif yaitu, sebagai berikut:

- a. Menguraikan perkembangan teknologi informasi dalam industri syariah.
- b. Menguraikan faktor-faktor yang mempengaruhi minat pada produk pembiayaan multiguna iB hijrah.
- c. Menarik kesimpulan.



## BAB IV

### HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Sejarah Singkat Bank Muamalat

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI) (“BMI”, “Bank”) merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 21 tanggal 9 Desember 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 14 Desember 2022 No. AHU-AH.01.03-0326274.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang

kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan mulai beroperasi tanggal 1 Mei 1992/27 Syawal 1412 H dan tanggal tersebut juga ditetapkan sebagai hari lahir Perseroan. Perseroan memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 dan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30 Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang Penunjukan PT Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara.

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status

Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank

mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al- Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (Muamalat, n.d.).

## 4.2 Visi dan Misi Bank Muamalat

### 1. Visi

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

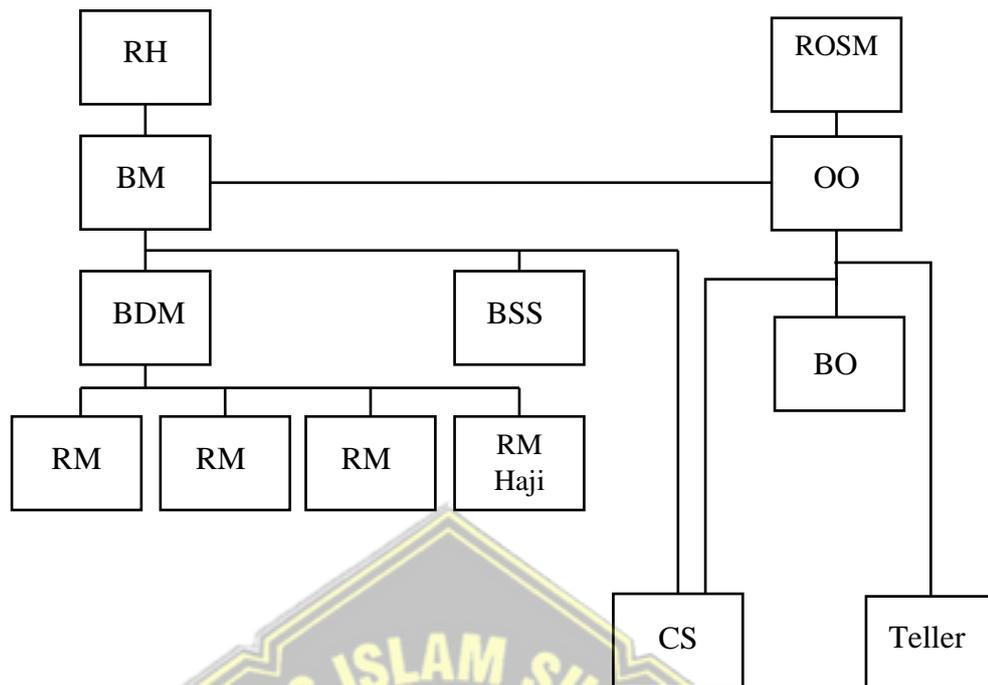
### 2. Misi

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

## 4.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Muamalat yang diketuai oleh seorang branch manager (BM) yang langsung membawahi beberapa bagian seperti business support system, business development manager, customer service, branch office, relationship manager, branch office service manager, office manager, object oriented dan teller, berikut adalah gambar dari struktur organisasi Bank Muamalat:





Berikut ini adalah tugas dan kewajiban dari masing-masing posisi atau jabatan yang tertera dalam struktur organisasinya:

**1. Branch Manager (BM)**

- a. Menyiapkan rencana bisnis untuk cabang
- b. Menyusun kebijakan cabang sesuai dengan petunjuk kantor pusat
- c. Memotivasi bawahan dan rekan kerja.

**2. Branch Sales Support (BSS)**

- a. Membuat dan mengelola profil nasabah yang dapat digunakan untuk kesesuaian layanan dan produk.
- b. Membantu bank dalam merancang, mengembangkan, dan mengelola berbagai produk dan layanan yang ada.
- c. Memberikan layanan nasabah dengan mengelola berbagai permintaan keluhan dan masalah nasabah.

### 3. Business Development Manager (BDM)

- a. Memonitor perkembangan pasar.
- b. Menyusun dan mempresentasikan strategi pengembangan bisnis.
- c. Berkoordinasi dengan divisi lain untuk pengembangan produk.

### 4. Customer Service (CS)

- a. Memberikan informasi tentang produk bank kepada nasabah.
- b. Melayani pembukaan rekening baru.
- c. Memberikan informasi tentang rekening kepada pemilik rekening.

### 5. Back Office (BO)

- a. Menganalisis dan mengelola berkas-berkas nasabah lalu memasukkannya dalam database, serta bekerja sama dalam menganalisis tingkat kelancaran pembayaran kredit nasabah.

### 6. Relationship Manager (RM)

#### RM Financing

- a. Menganalisis laporan keuangan nasabah untuk menilai kelayakan dalam hal pembiayaan.
- b. Menjaga tingkat pelayanan nasabah yang tinggi untuk memperahankan hubungan yang baik.
- c. Memastikan bahwa semua transaksi dan kegiatan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang ada di bank Muamalat.

**RM Funding**

- a. Memantau perkembangan pasar dan juga tren industri keuangan untuk memastikan bahwa nasabah selalu mendapatkan informasi terbaru tentang produk yang mereka tawarkan.
- b. Memantau nasabah untuk memastikan bahwa dana yang digunakan benar-benar sesuai rencana dan kewajiban ketika dibayarkan bisa tepat waktu.

**7. Branch Office Service Managet (BOSM)**

- a. Bertanggung jawab atas anggaran cabang dan memantau pengeluaran serta penerimaan.
- b. Mengembangkan rencana tindakan yang efektif untuk meningkatkan kinerja cabang.
- c. Menyiapkan laporan rutin untuk pimpinan cabang mengenai kinerja, pencapaian dan perkembangan lainnya.

**8. Operation Officer (OO)**

- a. Menyimpan catatan transaksi perbankan.
- b. Melakukan pemrosesan dokumen yang terkait dengan transaksi perbankan, seperti cek, deposito, giro, dan sebagainya.

**9. Teller**

- a. Menerima setoran tunai dari pihak nasabah dan mengeluarkan uang ketika nasabah ingin melakukan penarikan.

- b. Memproses cek dan transaksi non-tunai seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian cek serta transaksi menggunakan kartu.
- c. Menjaga keamanan data dan informasi pihak nasabah.

#### 4.4 Hasil Pengamatan

##### 1. Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU Semarang

Multiguna iB Hijrah adalah produk pembiayaan konsumen dari Bank Muamalat yang ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Pengajuan pembiayaan Multiguna yang sesuai Prinsip Syariah dengan angsuran yang fleksibel. Tujuan dari pembiayaan multiguna ib hijrah ini yaitu untuk pembelian barang dan pembelian jasa konsumtif, seperti:

- a. Pembelian barang konsumtif (elektronik, perabot rumah tangga, kendaraan, dll)
- b. Biaya pendidikan
- c. Biaya pernikahan
- d. Renovasi rumah

Nasabah dapat mengajukan permohonan pembiayaan Multiguna iB Hijrah melalui kantor cabang Bank Muamalat terdekat atau melalui kanal digital Bank Muamalat. Proses pengajuan dan pencairan relatif cepat dan mudah.

Berikut ini merupakan beberapa syarat pendaftaran pembiayaan multiguna IB Hijrah di Bank Muamalat:

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) yang berusia minimal 21 tahun dan maksimal 65 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan.
- b. Memiliki penghasilan tetap dari pekerjaan sebagai pegawai, wiraswasta, atau profesional.
- c. Memiliki rekening tabungan atau giro di Bank Muamalat.
- d. Mengisi formulir permohonan pembiayaan yang disediakan oleh Bank Muamalat.
- e. Menyerahkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
- f. Menyerahkan fotokopi slip gaji atau surat keterangan penghasilan untuk karyawan, atau laporan keuangan dan dokumen terkait usaha untuk wiraswasta.
- g. Menyerahkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) bagi yang memiliki.
- h. Memenuhi kelayakan pembiayaan berdasarkan analisis Bank Muamalat.

## **2. Prosedur Pembiayaan Multiguna iB Hijrah Bank Muamalat KCU**

### **Semarang**

Sebelum nasabah memperoleh pembiayaan multiguna iB hijrah nasabah akan melalui tahapan-tahapan sampai dengan pencairan dana. Berikut adalah prosedur alur pembiayaan multiguna di Bank Muamalat:

- a. Pengajuan Pembiayaan

- 1) Calon nasabah mengajukan permohonan pembiayaan multiguna ke Bank Muamalat.
  - 2) Calon nasabah melengkapi dokumen yang diperlukan, seperti fotokopi KTP, slip gaji, dan dokumen pendukung lainnya.
- b. Analisa Kelayakan
- 1) Bank Muamalat melakukan analisa terhadap kemampuan finansial calon nasabah.
  - 2) Penilaian dilakukan terhadap penghasilan, jaminan, dan riwayat kredit calon nasabah.
- c. Persetujuan Pembiayaan
- 1) Berdasarkan hasil analisa, Bank Muamalat akan memutuskan persetujuan atau penolakan pembiayaan.
  - 2) Jika disetujui, bank akan menerbitkan surat persetujuan pembiayaan.
- d. Penandatanganan Akad
- 1) Calon nasabah dan Bank Muamalat menandatangani akad pembiayaan multiguna.
  - 2) Akad ini berisi ketentuan-ketentuan pembiayaan, termasuk jumlah, jangka waktu, dan besaran angsuran.
- e. Pencairan Dana
- 1) Setelah akad ditandatangani, Bank Muamalat akan mencairkan dana pembiayaan multiguna ke rekening calon nasabah.
- f. Pembayaran Angsuran

- 1) Nasabah wajib membayar angsuran sesuai dengan jadwal yang telah disepakati.
- 2) Angsuran dapat dilakukan melalui debit rekening atau setoran tunai di kantor Bank Muamalat.

## 4.5 Pembahasan

### 1. Analisis Minat Nasabah Terhadap Produk Multiguna iB Hijrah

Produk pembiayaan Multiguna iB Hijrah dari Bank Muamalat adalah salah satu produk pembiayaan konsumen yang berbasis akad murabahah (jual beli) atau ijarah (sewa). Produk ini ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan pembiayaan dalam bentuk barang atau jasa, seperti pembiayaan kendaraan, pembiayaan properti, pembiayaan renovasi rumah, pembiayaan pendidikan, dan lain sebagainya.

Dalam hal peminatan nasabah, produk iB Hijrah Multiguna dapat dilihat cukup diminati, terutama di kalangan nasabah yang membutuhkan pembiayaan konsumen dengan prinsip syariah. Beberapa faktor yang mendorong peminatan nasabah antara lain:

#### *a. Kesesuaian dengan prinsip syariah*

Bagi nasabah yang ingin menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, produk iB Hijrah Multiguna menjadi pilihan yang menarik.

#### *b. Fleksibilitas pembiayaan*

Produk ini menawarkan fleksibilitas dalam hal jenis pembiayaan (kendaraan, properti, renovasi, dll), jumlah pembiayaan, dan jangka waktu yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

*c. Competitive pricing*

Tingkat margin/ujrah (bagi hasil) yang ditawarkan oleh Bank Muamalat cukup kompetitif dibandingkan dengan produk sejenis di pasar.

*d. Layanan yang baik*

Nasabah cenderung memilih Bank Muamalat karena reputasi dan layanan yang baik dari bank syariah tersebut.

**Tabel 4. 1**  
**Analisis Permasalahan**

No	Permasalahan	SOP	Kesesuaian Dilapangan	Analisis
1.	Persyaratan pengajuan	-Fotocopy KTP, KK, dan NPWP. -Slip gaji/surat keterangan penghasilan -Dokumen usaha -Agunan	Sesuai	Tujuan dari banyaknya persyaratan adalah untuk memperoleh berbagai informasi yang diperlukan sebelum bank memproses pembiayaan kepada nasabah.
2.	Proses pengajuan dan analisis	-Pengajuan permohonan pembiayaan.	Sesuai	Dalam proses ini pihak Bank Muamalat akan

		<ul style="list-style-type: none"> <li>-verifikasi data dan dokumen</li> <li>-Survei lapangan</li> <li>-Analisis kelayakan calon debitur.</li> <li>-Persetujuan pembiayaan oleh komite kredit.</li> </ul>		<p>menganalisis calon yang akan diberi pembiayaan, seperti memeriksa BI Checking debitur apakah terjadi kecatatan sebelumnya.</p>
3.	Akad dan Pencairan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Penandatanganan akad pembiayaan sesuai prinsip syariah.</li> <li>-pembebanan agunan dan asuransi</li> <li>-pencairan dana</li> </ul>	Sesuai	<p>Proses pencairan akan dilakukan di Bank Muamalat dengan proses akad, dimana nasabah akan mentanda tangani dokumen yang telah disediakan oleh pihak Bank Muamalat.</p>
4.	Pembayaran Angsuran dan Penyelesaian Pembiayaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Pembayaran angsuran sesuai jadwal</li> <li>-Penyelesaian pembiayaan sebelum jatuh tempo</li> <li>-Pelepasan agunan setelah pembiayaan lunas.</li> </ul>	Tidak Sesuai	<p>Masih banyaknya nasabah yang menunggak pembayaran angsuran, dikarenakan belum cukupnya dana untuk membayar.</p>

## 2. Faktor Penghambat Minat Nasabah Terhadap Produk Multiguna iB

### Hijrah

Secara keseluruhan, peminatan nasabah terhadap produk Multiguna iB Hijrah dapat dikatakan cukup tinggi, terutama di kalangan nasabah yang mencari pembiayaan konsumen berbasis syariah dengan fitur dan harga yang menarik. Terlepas dari cukup tingginya minat nasabah terhadap produk Multiguna iB Hijrah tidak menutup kemungkinan bahwa masih banyak nasabah maupun masyarakat yang belum mengetahui produk Multiguna iB Hijrah. Berikut beberapa fakto yang mempengaruhi produk Multiguna iB Hijrah tidak cukup berkembang, antara lain:

#### a. Kesadaran produk yang rendah

- 1) Bank Muamalat mungkin belum secara efektif mengedukasi dan menginformasikan masyarakat mengenai keunggulan produk multiguna mereka.
- 2) Kurangnya kampanye pemasaran yang menarik dan tersampaikan dengan baik kepada target nasabah.

#### b. Kurangnya sosialisasi manfaat produk

- 1) Nasabah belum sepenuhnya memahami berbagai manfaat dan fitur menarik yang ditawarkan oleh produk multiguna Bank Muamalat.
- 2) Penjelasan mengenai bagaimana produk dapat memenuhi kebutuhan nasabah belum tersampaikan dengan baik.

#### c. Persaingan yang ketat

- 1) Banyaknya produk sejenis dari bank lain yang juga menawarkan fitur dan manfaat yang kompetitif.
- 2) Nasabah mungkin merasa produk multiguna Bank Muamalat tidak cukup unik atau berbeda dibandingkan pesaing.

*d. Preferensi nasabah yang berbeda*

- 1) Kebutuhan dan preferensi nasabah yang beragam, sehingga produk multiguna tidak sesuai dengan sebagian besar target pasar.
- 2) Produk mungkin belum cukup fleksibel dalam menyesuaikan dengan kebutuhan individual nasabah.

*e. Kepercayaan yang belum optimal*

- 1) Citra dan reputasi Bank Muamalat di mata nasabah mungkin belum cukup kuat untuk mendorong kepercayaan terhadap produk mereka.
- 2) Pengalaman nasabah terkait layanan dan produk Bank Muamalat sebelumnya bisa menjadi faktor yang mempengaruhi.

#### **4.6 Solusi**

Untuk meningkatkan minat nasabah, Bank Muamalat perlu melakukan analisis mendalam, memperkuat strategi pemasaran dan edukasi, serta meningkatkan inovasi dan penyesuaian produk multiguna sesuai preferensi nasabah. Upaya komprehensif diperlukan untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif di industri perbankan syariah, Bank Muamalat perlu melakukan analisis pasar yang mendalam untuk memahami preferensi dan kebutuhan nasabah secara

lebih komprehensif. Hal ini akan membantu bank dalam merancang strategi pemasaran yang tepat sasaran dan efektif.

Selain itu, Bank Muamalat juga harus memperkuat program edukasi terkait produk dan layanan syariah. Dengan memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap bank. Program edukasi tidak hanya dilakukan melalui media komunikasi, namun juga dapat diintegrasikan dalam setiap interaksi dengan nasabah. Di sisi lain, Bank Muamalat perlu terus berinovasi dan menyesuaikan produk-produk multiguna sesuai dengan preferensi nasabah yang dinamis. Fleksibilitas dalam penawaran produk akan memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan keuangan mereka secara syariah. Inovasi juga dapat dilakukan dalam hal layanan digital untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah. Dengan pendekatan komprehensif yang mencakup analisis pasar, strategi pemasaran dan edukasi, serta inovasi produk, diharapkan Bank Muamalat dapat meningkatkan daya tarik dan loyalitas nasabah di tengah persaingan yang semakin ketat di industri perbankan syariah.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan beberapa hal terkait industri syariah, perkembangan teknologi informasi, dan minat pada produk pembiayaan Multiguna Syariah iB Hijrah di Bank Muamalat KCU Semarang:

1. Industri keuangan syariah di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh permintaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap produk dan layanan perbankan syariah.
2. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap industri perbankan syariah. Digitalisasi layanan dan produk mempermudah akses bagi nasabah serta meningkatkan efisiensi operasional bank.
3. Produk pembiayaan Multiguna Syariah iB Hijrah di Bank Muamalat KCU Semarang menunjukkan minat yang cukup baik dari masyarakat. Hal ini dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kemudahan akses, kesesuaian dengan prinsip syariah, dan manfaat yang diperoleh nasabah.

Namun demikian, masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diperhatikan, seperti meningkatkan literasi keuangan syariah di masyarakat dan terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Secara keseluruhan, industri keuangan syariah dan perkembangan teknologi informasi memiliki peran penting dalam mendorong minat masyarakat terhadap produk pembiayaan Multiguna Syariah iB Hijrah di Bank Muamalat KCU Semarang. Upaya-upaya untuk memperkuat industri dan memanfaatkan perkembangan teknologi perlu terus dilakukan untuk meningkatkan pertumbuhan dan daya saing produk pembiayaan syariah.

## 5.2 Keterbatasan

Selama penulis melaksanakan magang di Bank Muamalat KCU Semarang, penulis memiliki keterbatasan sebagai berikut:

1. Penulis tidak dapat menyaksikan secara langsung proses penandatanganan akad maupun proses akad.
2. Penulis tidak mengamati secara langsung proses analisis kelayakan dan persetujuan pembiayaan.
3. Cakupan penulis hanya terkait dengan prosedur pendaftaran multiguna dan pengecekan kelengkapan data formulir maupun persyaratan dalam pengajuan multiguna.

## 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis memberikan beberapa saran untuk menjadi masukan bagi Bank Muamalat KCU Semarang:

1. *Analisis Industri Syariah*

- a. Perkembangan industri keuangan syariah di Indonesia yang semakin pesat, memberikan peluang bagi Bank Muamalat untuk meningkatkan jumlah nasabah pembiayaan multiguna syariah.
- b. Meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai produk dan layanan syariah melalui edukasi dan sosialisasi yang intensif.
- c. Memperkuat branding sebagai bank syariah terkemuka untuk meningkatkan kepercayaan dan preferensi masyarakat terhadap produk pembiayaan multiguna syariah.
- d. Melakukan benchmarking terhadap produk pembiayaan multiguna syariah dari kompetitor untuk menyusun strategi yang kompetitif.

## 2. *Perkembangan Teknologi Informasi*

- a. Memanfaatkan teknologi digital untuk mempermudah proses pengajuan, pencairan, dan pembayaran dalam pembiayaan multiguna syariah.
- b. Mengembangkan layanan digital yang user-friendly untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan nasabah, seperti mobile banking, internet banking, dan chatbot.
- c. Mengintegrasikan sistem teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses internal, sehingga dapat memberikan layanan yang cepat dan responsif.
- d. Memanfaatkan analitik data untuk mengidentifikasi perilaku dan preferensi nasabah, sehingga dapat menyusun strategi pemasaran yang lebih terfokus dan efektif.

### 3. Strategi Pemasaran

- a. Melakukan segmentasi pasar yang jelas, seperti berdasarkan usia, profesi, atau tingkat pendapatan untuk menyesuaikan produk dan layanan dengan kebutuhan nasabah.
- b. Mengoptimalkan saluran pemasaran, baik offline (kantor cabang, agen, dan mitra) maupun online (media sosial, website, dan aplikasi) untuk menjangkau target pasar yang lebih luas.
- c. Menawarkan fitur dan manfaat yang kompetitif, seperti margin/bagi hasil yang menarik, proses yang cepat, dan kemudahan akses.
- d. Membangun hubungan yang baik dengan nasabah melalui layanan yang prima, program loyalitas, dan komunikasi yang efektif.

Dengan menerapkan strategi-strategi tersebut, diharapkan Bank Muamalat dapat meningkatkan minat dan jumlah nasabah pada produk pembiayaan multiguna syariah iB Hijrah di KCU Semarang.



## Daftar Pustaka

- Anggela Septiani, Heri Sunandar, and Nurnasrina Nurnasrina. 2022. "Pengertian, Ruang Lingkup Perbankan, Tujuan, Latar Belakang, Prinsip Dan Sejarah Perbankan Syariah Di Indonesia." *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi* 2 (4): 537–44. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i4.4565>.
- Handayani, Resta Nur, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. 2023. "Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah Di Tengah Pesatnya Pertumbuhan Industri Perbankan Syariah Di Indonesia." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 5 (01): 1–10. <https://doi.org/10.47080/jmb.v5i01.2285>.
- Muamakat, Bank. n.d. "Pembiayaan Multiguna IB Hijrah." <https://www.bankmuamalat.co.id/>.
- Mutiasari, Annisa Indah. 2020. "Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9 (2): 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>.
- Populix. 2023. "Data Primer: Pengertian, Fungsi, Dan Contohnya." 2023. <https://info.populix.co/articles/data-primer-adalah/>.
- "UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 21 TAHUN 2008." n.d. [https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU\\_No\\_21\\_Tahun\\_2008\\_Perbankan\\_Syariah.pdf](https://www.ojk.go.id/waspada-investasi/id/regulasi/Documents/UU_No_21_Tahun_2008_Perbankan_Syariah.pdf).

