

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balaikota Medan

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiana Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance)* yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

(<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>)

Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, ATM, dan cash management seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan Syariah. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan penawaran umum terbatas (PUT) dengan hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan sukuk subordinasi Mudharab. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring dengan kapasitas Bank yang semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta yang satu-satunya mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS). Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islam, modern dan profesional.

Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun secara internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finansi (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan dana pensiun melalui layanan dana pensiun lembaga keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS). Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi "*The Best Islamic Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*". Saat ini Bank Muamalat dimiliki oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH, 82,65%), Andre Mirza Hartawan (5,19%), dan sisanya dimiliki oleh masyarakat/publik.

Hingga September 2022, saham BPKH naik dari sebelumnya yang sebesar 78,46% pada saat awal pemilikan di tahun 2021. Sebelumnya Bank Pembangunan Islam (IDB) sempat menjadi pemegang saham bank ini. Perseroan 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. 18 tanggal 28 Januari 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 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853. 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 telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan 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.

<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/profil-bank-muamalat>

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 (ZIS).

4.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balakota Medan.

Visi

Menjadi DPLK Syariah terbaik di Indonesia

Misi

Menyediakan produk dan layanan yang cepat, mudah, inovatif & berkualitas dengan dukungan teknologi sistem informasi yang handal.

Memberikan hasil investasi yang kompetitif sebagai wujud profesionalisme pengelolaan DPLK
(<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/visi-misi>)

Pembagian Tugas

Untuk menjamin kelancaran pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian, maka peran struktur organisasi sangat diperlukan. Berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Medan Balaikota, berikut adalah penjelasan uraian pekerjaan tersebut.

4.1.3 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

Dalam struktur org

1. Manajer Bisnis (Branch Manager)

Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Medan Balaikota sebagai pelaksanaan dengan operasional cabang.

2. Manajer Operasional (Operational Manager)

Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional yang telah beijalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.

- a. Mensupervisi, mengkoordinir dan secara langsung terhadap Appearance dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* dalam rangka *Services Excellent*.
- b. Sebagai *Customer Identification Officer* dengan tugas mengkoordinir dan memonitoring tidak lanjut atas prinsip pengenalan nasabah (*Know Your Customer*) dan anti pencucian Uang (APU-PPT) sesuai dengan ketentuan, kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku.
- c. Melakukan pengawasan dan pengadilan atas biaya-biaya operasional dalam rangka menjamin realisasi pengeluaran biaya tersebut sesuai dengan ketentuan dan anggaran yang digariskan perusahaan.
- d. Melakukan koordinasi bersama *Region Operasional Manager* dalam pengajuan mjutasi dan rekrutmen karyawan agar menjamin terpenuhinya kebutuhan tenaga keija yang handal dan sesuai dengan *Capacity Planning* yang ditentukan kantor pusat.
- e. Memonitoring dan menjaga kondisi likuiditas kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch* untuk menjamin ketersediaan dan yang dibutuhkan secara efisien dan efektif sesuai dengan ketentuan yang digariskan oleh kantor pusat.
- f. Melaksanakan fungsi control, tidak lanjut action dan eskalasi yang efektif terhadap standarisasi layanan yang terdiri dari *process, people, product, service, dan system*.
- g. Dalam menjalankan tugasnya senantiasa menggunakan *checklist* yang telah disiapkan.
- h. Meningkatkan motivasi dan produktivitas keija karyawan di lingkungan operasional dan memberikan pengarahan, pembinaan, dan pengawasan untuk mencapai kineija lebih baik dan suasana keija yang menyenangkan.
- i. Bertanggung jawab mengembangkan pengetahuan mengenai perbankan syariah dan produk-produknya kepada seluruh sub ordinate dengan mengajukan pelaksanaan dan pelatihan training kepada *Learning Management* kantor pusat.
- j. Memonitor persediaan barang cetak dan alat tulis kantor untuk kelancaran operasional bank.
- k. Melakukan *Approval* terhadap seluruh kegiatan operasional perbankan di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch*.
- l. Menyiapkan seluruh dokumen transaksi pembukuan untuk pemeriksaan *Internal Control*
- m. Membuat intruksi operasi dan intruksi internal yang mengatur seluruh aspek teknis operasional perbankan di seluruh kantor layanan di bawah supervisinya.
- n. Mengevaluasi dan memberikan penilaian secara regular atas *Performance Management System* kepada Subordinate.

3. Sub Branch Manager

Memonitor dan mensurvei pencapaian *Financing* dan *Funding* masing-masing RM sehingga mencapai target, menjaga kolektibilitas pembiayaan agar tidak tejadi MPP.

4. Relationship Manager

Mengidentifikasi peluang penjualan, mendapat bisnis yang potensial dari nasabah, memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah dengan jalan menyediakan keunggulan dan pelayanan nasabah untuk mencapai tujuan perusahaan dalam hal pertumbuhan serta Profitabilitas.

5. *Operasional Supervisor*

Bertanggung jawab terhadap operasional sehari-hari cabang dengan melaksanakan supervisor terhadap setiap pelayanan jasa-jasa perbankan dari setiap unit/bagian yang berada di bawah tanggung jawabnya.

6. *Back Office*

- a. Membuat *proofsheet* bulanan atas SSL yang dikelola oleh kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch*.
- b. Mengelola transaksi *Standing Instruktion* (SI) termasuk didalamnya mengadministrasikan dokumen secara rapi dan sekuensial serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen pendukung berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- c. Mengelola dan mengadministrasikan stock buku cek/BG.
- d. Mengelola seluruh aktivitas transaksi kliring yang meliputi pengelolaan transaksi dan untuk memastikan dalam aplikasi SKN-BI, pembukuan transaksi dan untuk memastikan semua kegiatan tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien serta tepat waktu.
- e. Sebagai tugas kliring BMI di BI, oleh karenanya wajib mengelola atau memastikan seluruh peyerahaan dan pengembalian warkat-warkat kliring ke Bank Indonesia telah dijalankan rutin setiap hari secara efektif, efisien dan mengelola laporan Daftar Hitam Nasional (DHN).
- f. Mengelola dokumentasi transaksi kliring termasuk di dalamnya filefile (kliring, sundries) dan tiket-tiket reversing secara benar dan rapi.
- g. Membuat SPT pajak bulanan dan tahunan atas seluruh beban pajak dan mengirimkan ke kantor pajak setempat termasuk pembayaran pajaknya.
- h. Mengadministrasikan dokumen secara rapi serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen pendukung berdasarkan ketentuan dan proses yang berlaku.
- i. Sebagai PIC ATM, mengelola dan memastikan ATM Bank Muamalat berfungsi dengan baik dan seluruh kegiatan operasional pendukungnya dijalankan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- j. Membantu *Branch Operational Manager* dalam mengelola dan memastikan CCTV dan alarm berfungsi dengan baik dan seluruh kegiatan operasional pendukungnya dijalankan dengan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
- k. Mengelola transaksi pembukuan nisbah khusus (special nisbah) termasuk di dalamnya mengadmini strasikan dokumen serta membukukan dengan benar sesuai dokumen pendukung transaksi tersebut berdasarkan ketentuan yang berlaku.
- l. Menggantikan sementara petugas Frontliner yang berhalangan hadir di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan *Mobile Branch*.

7. *Branch Sales Support*

- a. Administrasi dokumen cabang namun tidak terbatas, membuat surat dan memo, mencatat keluar masuk dokumen cabang dsb.
- g.c. Distribusi dan administrasi informasi yang diterima dari kantor pusat atau *Region*.
- d. Menyusun laporan atas pencapaian bisnis kepada Branch Manager atas seluruh kantor atau Sales Tim di cabang tersebut.
- e. Memberikan rekomendasi analisa bisnis atas pencapaian bisnis kepada
- f. Branch Manager, menggunakan data atau informasi dari Region atau kantor pusat.
- g. Menyusun laporan ataupun analisis terhadap pencapaian target non bisnis lainnya.

8. *Marketing Funding*

- a. Tugas umumnya adalah melaksanakan aktifitas marketing/pemasaran pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (*account manager*).
- b. Tugas hariannya adalah melaksanakan sosialisasi terhadap calon nasabah potensial, melakukan pemeliharaan nasabah, memberikan pelayanan prima kepada nasabah utama, memasarkan produk dan jasa pelayanan Bank Muamalat Indonesia dan melakukan seluruh aktifitas- aktifitas promosi atau sosialisasi produk.
- c. Tugas minggunya adalah perencanaan sosialisasi calon nasabah baru, maintance nasabah-nasabah deposito dan dana pihak ketiga lainnya dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaiann dana pihak ketiga kantor kas SM. Raja.
- d. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target funding.

9. *Marketing Financing*

Tugas umumnya adalah melaksanakan aktifitas pemasaran pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah (*account manager*). Tugas hariannya adalah pengumpulan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan inisiasi pembiayaan, melakukan sosialisasi pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usulan pembiayaan dan seluruh aspek di dalamnya dan memberikan rekomendasi pembiayaan kepada cabang. Tugas bulannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru, maintance nasabah-nasabah deposito dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

10. *Support Pembiayaan*

Tugas hariannya adalah proses dropping seluruh segmentasi, menerima, menyimpan dan mengeluarkan file pembiayaan dan dokumentasi dari *loan document* dan *safe keeping*, memperbaharui file pembiayaan dari *loan document* dan *safe keeping recorder*, penanggung jawab dokumen pembiayaan cabang, pembantu tugas harian saksi legal sebagai sekretaris.

Tugas bulanannya adalah membuat laporan realisasi dropping, membuat laporan *loan document* dan *safe keeping*, membuat laporan dan reminder sertifikat jatuh tempo, membuat laporan nominatif pembiayaan, membuat dan mengirim LPBU (SIK) ke Bank Indonesia.

11. *Sekretaris*

Tugas utamanya adalah membantu keperluan administrasi business manager, mempersiapkan surat menyurat intern dan ekstren kantor cabang, menerima dan filing surat-surat dari pihak ekstern, mengatur jadwal kegiatan business manager, memonitor surat atau memo masuk yang belum di *follow up*.

Tugas minggunya adalah mencatat hasil agenda rapat cabang atau atas permintaan business manager. Tugas bulanannya adalah mereview surat-surat intern maupun ekstren.

12. *Customer Service*

Memkenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar.

Memastikan seluruh kewajiban dan hak nasabah atas produk Bank

- a. Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar.
- b. Mengelolah dan mengadministrasikan seluruh aktivitas pembukuan oleh rekening nasabah secara efektif dan efisien.
- c. Mengelolah dan mengadministrasikan seluruh aktivitas penutupan rekening oleh nasabah secara efektif dan efisien.
- d. Mengelolah dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan management kartu ATM dengan baik dan benar, sesuai dengan fungsinya.
- e. Mengelolah dan mengadministrasikan seluruh aktivitas yang berkaitan dengan penerimaan BPIH oleh nasabah Calon Haji termasuk pelimpahannya, dengan baik dan benar.
- f. Memastikan seluruh aktivitas atau transaksi yang ditangani telah di proses melalui aplikasi-aplikasi pembukuan yang sesuai dengan baik dan benar.
- g. Mengelolah dokumentasi transaksi yang ditangani dengan baik dan benar.
- h. Memastikan transaksi-transaksi yang menj adi tanggung j awabnya telah di proses dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- i. Menerima hingga menyelesaikan (baik secara mandiri maupun melalui koordinasi dengan unit keija lainnya) atas seluruh keluhan atau pengaduan nasabah dengan baik dan benar.

13. *Teller*

- a. Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi.
- b. Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, biaya personalia dan umum melalui counter bank.
- c. Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca harian.
- d. Melakukan penutupan asuransi apabila tejadi overnight limit juga melakukan pencatatan cash in transit.
- e. Melakukan penyetoran kelebihan kas ke BI dan penarikan kas dari BI bila terjadi kekurangan kas.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan manajemen Resiko Dalam Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Kcp Medan Balai Kota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan manager FOP (*Financing Operasional Pembiayaan*) penerapan manajemen Risiko di Bank Muamalat KC Balai kota Medan Menggunakan Kebijakan berdasarkan (POJK) NO. 65/POJK.03/2016. Tentang penerapan manajemen risiko bagi BUS dan UUS. Adapun manajemen risiko pada produk tabungan IB hijrah haji menurut bapak Ruddy faisal batubara sebagai berikut :

“Setiap pembiayaan yang disalurkan pasti memiliki risiko contohnya saja didalam kehidupan sehari hari ketika kita berkendara motor saja memiliki resiko jatuh atau kecelakaan oleh karena itu kita di anjurkan menggunakan perlengkapan berkendara bermotor sesuai dengan SNI dengan tujuan untuk meminimalisir resiko kecelakaan bahkan kematian. Ya dengan adanya manajemen risiko ini sebagai antisipasi untuk risiko yang belum terjadi, jadi risiko dapat terukur atau dapat diketahui sebelum risiko tersebut terjadi. Tidak mungkin juga dalam suatu pembiayaan tidak memiliki risiko, apalagi pada produk IB hijrah haji yang tidak menggunakan jaminan sebagai antisipasi risiko ” oleh karena itu penerapan manajemen Risiko pada produk tabungan IB hijrah haji ini biasanya kami ada proses alur tersendiri di Bank Muamalat untuk manage risiko di setiap produk pembiayaan alurnya juga mengikuti proses manajeen Risiko Bank pada Umum nya yaitu ada identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian hanya saja kami memiliki alur yang dimana

proses dari identifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan terdapat di dalam proses alur FOP pada Bank Muamalat ini.

Pada keterangan diatas peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Risiko pada Bank Muamalat Balai Kota Medan menggunakan standard dan prosedur untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank yang diterapkan secara terintegrasi untuk meminimalisir Risiko yang dapat menimbulkan kerugian. Namun Bank Muamalat mempunyai Alur tersendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ruddy Faisal Batubara mengenai apa saja alur dari FOP (*Financing Operasional Pembiayaan*) di PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan

“ adapun beberapa proses tahapan pada alur FOP di Bank Muamalat ini proses awalnya ada Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman. Ini lah proses dari manajeen Risiko pada Bank Muamalat semua proses ini berfungsi untuk meminimalisir Risiko pada produk pembiayaan.

Adapun tugas dan proses alur dari FOP (Financing Operasional Pembiayaan pada PT. Bank Muamlat KC Balai Kota Medan yaitu sebagai berikut

1. Marketing yaitu pada proses ini pihak Bank meminta document dasar kepada nasabah yaitu KTP, NPWP, Surat keterangan kerja (bila bekerja). Untuk document legalitas nya yaitu agunan(jaminan) berupa sertifikat rumah SHM, SHGB, dll)
2. Presscren yaitu pada proses ini Bank mengecek document yang telah diberikan oleh marketing termasuk mengecek BI cheking dan slik dari nasabah apakah sebelumnya pernah melakukan transaksi kepada Bank Lain.
3. Data Entri yaitu pada proses ini Bank memasukan data document nasabah melalui system *FOS* yang kemudian di cek document yang terkait dengan slip gaji, KTP, dan agunan yang berikan.
4. Verifikator yaitu pada proses ini tahap untuk memverifikasi document nasabah yang mengajukan pembiayaan dari document dasar sampai document legalitas (Agunan). Kemudian juga pada tahap ini staf dari verifikator yaitu orang yang bertugas untuk memverifikasi nasabah akan mengajukan berapa pertanyaan yang sangat spesifik yang di tanyakan melalui telepon, pada tahap ini lah Bank bisa mengetahui apakah nasabah tersebut tergolong kedalam nasabah yang di hindarkan PT. Bank Muamalat yaitu nasabah PEP yang dimana apabila nasabah tersebut diberikan pembiayaan dan terjadi wanprestasi maka sesuai dengan ketentuan tentang sosialisasi yang dilakukan oleh OJK mengenai PEP (politically Exposed Person) maka akan menimbulkan Resiko Hukum dan Resiko Reputasi terhadap Bank.
5. Review Verifikator yaitu pada proses ini mereview ulang terkait pengajuan pembiayaan nasabah dari besar plafom pinjaman dan jangka waktu debitur, jika terjadi ketidak sesuaian data maka akan dilakukan tindakan send back untuk di perbaiki kembali.
6. Appraisal yaitu pada proses ini dilakukan pengecekan agunan nasabah dengan terjun langsung ke lokasi tempat tinggal nasabah. Staf yang terjun ke lapangan harus membawa document IMB, PBB yang bertujuan agar bisa menentukan harga pasar dari rumah. Serupa untuk memastikan harga rumah tersebut dan tata letak tempatnya startegis atau tidak.
7. Analis yaitu pada proses ini melakukan Analisa mengenai besar plafom pinjamannya apakah sesuai dengan agunan yang di jadikan jaminan oleh nasabah. Jika terjadi ketidak sesuaian terkait dengan besar plafom pinjaman dan agunan maka pihak Bank akan bernegosiasi terkait plafom pinjaman yang di ajukan oleh nasabah.
8. Komite yaitu pada proses ini melakukan persetujuan dari hasil analis sesudah cocok antara plafom pinjaman dan agunan yang di jadikan jaminan oleh nasabah.
9. Legal yaitu pada proses ini melakukan pembuatan akad, dan memeriksa kembali terkait surat SP3 dengan objek yang telah di tentukan.

Sattleman yaitu pada proses ini melakukan pencairan terhadap pembiayaan yang telah disetujui melalui beberapa proses dan pertimbangan.

Berikut adalah landasan dari alur pembiayaan yang terdapat di PT. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota

Proses ini seimbang dengan proses manajemen Risiko menurut Bambang, 2013, p.44) yang menyatakan bahwa pelaksanaan proses identifikasi, pengukuran, pemantauan dan pengendalian resiko wajib didukung oleh sistem informasi manajemen risiko yang tepat waktu dan laporan yang akurat dan informatif mengenai kondisi bank.

Meskipun unsur pokok dari manajemen risiko meliputi identifikasi, mengukur, memonitor, dan mengelola berbagai eksposur risiko. Namun, semua hal tersebut tidak akan dapat di implementasikan tanpa disertai dengan proses dan sistem yang jelas. Keseluruhan proses manajemen risiko harus meliputi

seluruh departemen atau divisi kerja dalam lembaga sehingga tercipta budaya manajemen risiko (Khan and Ahmed, 2001: 30). Mengingat perbedaan kondisi pasar, struktur, ukuran, serta kompleksitas usaha bank, maka tidak ada satu sistem manajemen risiko yang universal untuk seluruh bank. Dengan demikian, setiap bank harus membangun sistem manajemen risiko sesuai dengan fungsi dan kompleksitas bank, dan menyediakan sistem organisasi manajemen risiko pada bank sesuai dengan kebutuhan. Agar mencapai pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (*sustainable business growth*) (Ikatan Bankir Indonesia: 342).

Berdasarkan keterangan di atas peneliti menyimpulkan bahwa terdapat beberapa proses alur dari manajemen Risiko pada PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman dari proses tersebut yang berdampak untuk mengetahui apakah nasabah tersebut nasabah yang di hindarkan atau tidak bisa di ketahui melalui proses Verifikasi. Pada proses verifikasi nasabah yang mengajukan pembiayaan akan di berikan beberapa pertanyaan yang akan di tanyakan oleh staf verifikator yang bertugas memverifikasi nasabah. Jika prosedur tersebut tidak di jalankan tanpa disertai dengan sistem yang jelas maka manajemen risiko yang ada pada suatu bank tidak dapat dijalankan dengan baik oleh karena itu Keseluruhan proses manajemen risiko harus meliputi seluruh departemen atau divisi kerja dalam lembaga sehingga tercipta budaya manajemen risiko. Ini juga sepadan dengan keterangan dari staf verifikator yang bertugas untuk memverifikasi nasabah terkait pengajuan pembiayaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak bapak Gitok Siagihan sebagai staf verifikator mengenai PT. Bank Muamalat menghindari nasabah PEP ini yaitu : *"Di dalam proses manajemen risiko pada produk tabungan IB Hijrah Haji dilakukan proses verifikasi (verifikator) yang dimana pada proses ini yaitu bertujuan untuk memverifikasi nasabah yang mengajukan pembiayaan pada tabungan haji yang dilaksanakan dengan diberikan beberapa pertanyaan yang nantinya akan di tanyakan oleh nasabah biasanya kami memverifikasi melalui telepon saja , yang bertujuan untuk mengetahui apakah nasabah tersebut adalah nasabah PEP atau bukan dan pertanyaan yang biasa kami tanyakan untuk mengetahui apakah nasabah itu PEP atau bukan yaitu dengan menanyakan apakah bapak/ibu tergabung didalam partai politik? Nah Dengan begitu kami dapat mengetahui nya dengan mudah. kemudian alasan kenapa Bank Muamalat menghindari nasabah partai politik ini karena jika berurusan dengan nasabah PEP khususnya nasabah yang tergabung di dalam partai politik itu jika terjadi wanprestasi maka Bank akan susah untuk memprosesnya yang akan membuat Bank mengeluarkan uang lagi padahal uang yang di pinjamkan Bank kepada nasabah tidak begitu besar. Namun disini kata menghindari nasabah PEP bukan berarti tidak memberikan pembiayaan tetap akan di berikan akan tetapi melihat kategori dari nasabah PEP tersebut apakah nasabah tersebut seorang anggota, ketua, atau pendiri di suatu politik. Yang di hindarkan oleh PT. Bank Muamalat itu yaitu ketua dan pendiri yang mereka memiliki semacam kekebalan hukum yang akan melambatkan proses Bank Muamalat dalam menuntut hak Bank dan ketika dibawa ke jalur hukum maka akan membutuhkan waktu yang sangat lama dan alot yang akan memakan waktu yang sangat Panjang."*

Dan yang terpenting di dalam menghindari nasabah PEP ini juga menghindari terjadinya risiko pembiayaan/kredit di dalam produk tabungan IB Hijrah Haji. Ini sesuai dengan teori tentang manajemen risiko pembiayaan yaitu Risiko pembiayaan sering dikaitkan dengan risiko gagal bayar. Risiko ini mengacu pada potensi kerugian yang dihadapi bank ketika pembiayaan yang di berikannya macet. Debitur mengalami kondisi dimana dia tidak mampu memenuhi kewajiban mengembalikan modal yang diberikan oleh bank. Selain pengembalian modal, risiko ini juga mencakup ketidakmampuan debitur menyerahkan porsi keuntungan yang seharusnya di peroleh oleh bank dan telah di perjanjikan di awal (Wahyudi, 2013, p. 90). Risiko pembiayaan adalah risiko yang di sebabkan oleh adanya kegagalan dalam memenuhi kewajibannya. Dalam bank syariah risiko pembiayaan mencakup risiko terkait produk dan risiko pembiayaan korporasi (Karim, 2009, p. 260). Risiko pembiayaan adalah risiko akibat kegagalan nasabah atau pihak lain dalam memenuhi kewajiban kepada bank sesuai dengan perjanjian yang disepakati. Istilah risiko pembiayaan digunakan sesuai PBI manajemen risiko untuk perbankan syariah yang berlaku. Syariah membedakan antara dua jenis gagal bayar, yaitu sebagai berikut:

- a) Yang mampu (gagal bayar sengaja)
- b) Gagal bayar karena bangkrut, yaitu tidak mampu membayar kembali untungnya karena alasan-alasan yang diakui syariah.

Risiko pembiayaan dapat bersumber dari berbagai aktivitas bisnis bank. Pada sebagian besar bank pemberian pembiayaan merupakan sumber risiko pembiayaan yang terbesar. Risiko pembiayaan dapat meningkat karena terkonsentrasinya penyediaan dana, antara lain pada debitur, wilayah geografi, produk, jenis pembiayaan, atau lapangan usaha tertentu. Untuk itu tujuan utama manajemen risiko pembiayaan adalah untuk memastikan bahwa aktivitas penyediaan dana bank tidak terekspos pada risiko pembiayaan yang dapat menimbulkan kerugian pada bank (Bambang, 2013, p. 55)

verifikator bank adalah bagian penting dari perbankan yang bertanggung jawab untuk memastikan bahwa dokumen anggaran selalu bebas dari kesalahan. Perhatikan bahwa kesalahan dalam dokumen berakibat fatal. Karena prosesnya yang panjang, dokumen pelaksanaan anggaran rentan terhadap berbagai kesalahan, sehingga harus berhati-hati agar tidak terjadi kesalahan. Dalam hal ini validator bank merupakan salah satu pihak yang berperan sangat penting dalam mengurangi kesalahan tersebut.

Seperti disebutkan di atas, tugas verifikator bank adalah menjadi petugas yang bertugas memverifikasi atau memverifikasi semua masalah dokumen keuangan.

Hal tersebut tertuang dalam Peraturan Menteri Negara Nomor 18 Tahun 2010 tentang Pemberdayaan Instansi Pemerintah dan Reformasi Birokrasi tentang Amanat Pemeriksa Bank Untuk Menjamin Ketersediaan Dana Anggaran dan Dokumen Penelahan. Verifikator bank perlu mengetahui terlebih dahulu ketersediaan dana untuk mendanai kegiatan yang

tercantum pada dokumen. Jika dana yang dibayarkan tidak mencukupi atau tidak tersedia, verifikator dapat mengembalikan dokumen dan memperbaikinya kembali. Menurut Regulator Keuangan, verifikator bank adalah profesi yang merupakan bagian dari Bagian Pelaksanaan Anggaran. Beberapa fungsinya adalah:

1. Menyediakan bahan untuk mengembangkan kebijakan verifikasi, keuangan, dan manajemen biaya.
2. Melakukan proses validasi, keuangan dan kontrol atas pengeluaran karyawan perusahaan.
3. Buat bahan untuk memfasilitasi pemantauan pengeluaran, evaluasi, verifikasi dan kontrol.

Ini sesuai dengan keterangan yang diberikan oleh bapak gitok siagihan

“salah satunya PT. Bank Muamalat menghindari nasabah yang terikat dengan partai politik itu karena apabila terjadinya wanprestasi / Cidera janji untuk itu maka PT. Bank Muamalat akan mengalami kesulitan Ketika akan memprosesnya apabila nasabah tersebut tidak mau membayar angsuran yang telah disepakati, dan pihak Bank mengatakan bahwa “susah urusannya jika berurusan dengan orang yang tergabung partai”.

Kebijakan yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat untuk menghindari nasabah PEP di sebab kan terjadi nya wanprestasi antara nasabah PEP dan Bank yang membuat Bank Muamalat menggunakan kebijakan untuk menghindari nasabah PEP khususnya yang tergabung di dalam partai politik guna untuk menghindari Risiko Kredit dan secara tidak langsung dapat menimbulkan Risiko Reputasi dan Hukum bagi Bank ini di dukung dengan data Restrukturisasi pembiayaan bermasalah pada PT. Bank Muamalat pada 3 tahun terakhir sebagai berikut :

jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Nasabah
2021	26
2022	20
2023	11

Tabel 1.5 hasil wawancara dengan bapak Gitok Siagihan staf verifikator.

Berdasarkan pada tabel di atas menunjukkan bahwa pada tahun 2021 jumlah pembiayaan bermasalah yang di alami oleh PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan berjumlah 26 nasabah yang bermasalah. Kemudian pada tahun 2022 jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah berkurang cukup signifikan yaitu sebesar 20 nasabah. Kemudian pada tahun 2023 jumlah nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah berkurang cukup drastic yakni sebesar 11 nasabah dari total 26 nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah turun sebesar 15 nasabah dalam 3 tahun terakhir.

Ini didasarkan oleh keterangan hasil dari wawancara dengan bapak gitok Siagihan selaku staf dari verifikator

“ dari kita melakukan penerapan dari manajemen Resiko berdasarkan alur yang kita punya yaitu dari proses Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman tiap tahunnya kita berhasil setidaknya mengurangi pembiayaan yang bermasalah khususnya pada tabungan IB Hijrah Haji ini dan penerapan manajemen Resiko ini di dasarkan atas bertambahnya nasabah nasabah yang mengalami gagal bayar dan juga secara tidak langsung kami berhasil mengurangi Resiko pada nasabah PEP atau partai politik.

Berdasarkan keterangan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa dari Data Restrukturisasi pembiayaan nasabah yang bermasalah pada 3 tahun terakhir mengalami pengurangan tiap tahunnya yang membuktikan bahwa berhasilnya penerapan dari manajemen Resiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamlat KC Balai kota Medan dalam mengurangi pembiayaan bermasalah terhadap nasabah yang prosesnya meliputi dari Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman dan PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan berhasil menghindari nasabah PEP khususnya yang tergabung di dalam partai politik yang bisa menyebabkan nya Terjadi Resiko Kredit dan Resiko Hukum berdasarkan hasil diskusi OJK mengenai tentang PEP (*Politically Exposed Person*)

4.3 Kendala Penerapan Manajemen Risiko Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada PT. Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota.

Berdasarkan pada proses tahapan penerapan manajemen Risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota Pengelolaan manajemen Risiko dijalankan sesuai penerapan sistem manajemen Risiko yang secara structural melibatkan pengawasan aktif dari Direksi, Dewan Komisaris, dan Dewan Pengawasan Syariah. Kebijakan dan prosedur manajemen risiko berpedoman pada penetapan limit risiko. Proses tersebut sesuai dengan identifikasi, pengukuran, pemantauan, pengendalian risiko dan sistem informasi manajemen risiko dalam sistem pengendalian internal yang menyeluruh.

Hal ini merupakan teknik pengelolaan PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan untuk menyeimbangkan ragam kebutuhan pemangku kepentingannya. Prosesnya termasuk penyelesaian konflik dari keberagaman stakeholders dan pemberian kepastian bahwa implementasi prosedur yang diterapkan atau Corporate Governance PT Bank Muamalat K. Dalam Corporate Governance PT Bank Muamalat Kc Medan Balai Kota, penerapan sistem manajemen risiko yang dikelola Bank Muamalat wajib disesuaikan dengan tujuan, kebijakan usaha, ukuran dan kompleksitas usaha serta kemampuan Bank. Secara organisasi proses tersebut telah disosialisasikan kepada seluruh jajaran bank agar dapat diimplementasikan dengan baik. Implementasi manajemen risiko sudah merupakan komitmen manajemen yang sistem dan prosedur berbasis risiko (risk based).

Adapun kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ruddy Faisal Batubara sebagai berikut : “ biasanya untuk kendala yang kami hadapai di dalam penerapan proses manajemen Resiko yang berdasarkan alur dari proses *Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman*, bisa kita lihat dari proses alur yang sangat Panjang maka akan juga membutuhkan waktu proses pencairan yang sangat lama pula karena kami kan harus selidiki dulu tiap proses yang ada jika terjadi ketiaksesuaian data atau ada data nasabah yang kami hindarkan maka kami tidak akan memproses nya lebih lanjut. kami akan stop dari proses verifikasi jika nasabah terindikasi adalah nasabah PEP atau partai politik maka tindakan kami yaitu tidak menindaklanjuti proses alur yang ada sampai pencairan. tidak sedikit juga nasabah yang mengeluh akan lamanya proses pencairan dana nasabah yang mengajukan pembiayaan. Tetapi bagaimana pun kita tetap melakukan proses alur yang sudah ada guna dalam meminimalisir Resiko yang tidak di inginkan oleh Bank.

Ini juga di dukung oleh bapak gitok siagihan selaku dari staff verifikator yang mengatakan kendala dari penerapan manajemen Resiko

“ kendala yang biasanya kami hadapi di dalam penerapan manajemen Resiko ini dengan mengikuti alur ini yaitu proses yang akan memakan waktu proses pencairan yang sangat lama ada juga beberapa nasabah yang protes akan lama nya dana mereka cair dikarenakan waktu proses alur yang sangat Panjang ini, ataupun terjadinya human eror tetapi sangat sedikit tingkat terjadi human eror karna kami punya review verifikator yang dimana hasil yang sudah di verifikasi akan di review kembali apakah sudah sesuai atau tidak jika terjadi ketidak sesuaian maka akan di kembalikan ke verifikator untuk di lakukan perbaikan ulang.

Berdasarkan keterangan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala yang di hadapi oleh PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan di dalam penerapan Manajemen Risiko yaitu PT. Bank Muamalat memiliki alur proses Manajemen Risiko yang sangat Panjang hal itu membuat akan membutuhkan waktu yang lama untuk proses pencairan dana nasabah yang sudah mengajukan pembiayaan. Hal itu di sebabkan karena PT. Bank Muamalat harus menyelidiki terlebih dahulu tiap tiap alur dari manajemen resiko yaitu dari proses *Marketing, Presscren, Data Entri, Verifikator, Review Verifikator, Appraisal, Analis, Komite, Legal, Sattleman*. Tidak sedikit juga ada juga nasabah yang mengeluh bahkan proses dikarenakan pencairan dana mereka yang begitu lama, akan tetapi PT. Bank Muamalat tetap mengkedepankan proses alur yang sudah ada guna untuk meminimalisir Risiko yang tidak di inginkan oleh Bank.

4.4 Pembahasan Hasil

4.4.1 Analisis Penerapan Manajemen Risiko Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada PT. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa penerapan manajemen risiko pada Bank Muamalat Kc Balai Kota Medan telah ditentukan oleh manajemen risiko yang sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 65/POJK.03/2016

Penerapan manajemen pada risiko operasional yaitu dengan cara mengimplementasikan Risk Control Sel Assessment (RCSA) keseluruhan cabang atau wilayah dan ke beberapa divisi atau unit kerja.

Pada keterangan diatas peneliti menyimpulkan bahwa Manajemen Resiko pada Bank Muamalat Balai Kota Medan menggunakan standard dan prosedur untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko yang timbul dari seluruh kegiatan usaha bank yang diterapkan secara terintegrasi untuk meminimalisir Risiko yang dapat menimbulkan kerugian. Namun Bank Muamalat mempunyai Alur tersendiri.

Penerapan manajemen risiko produk tabungan IB Hijrah Haji menggunakan prosedur mengidentifikasi, mengukur, memantau dan mengendalikan risiko. Manajemen risiko pada produk tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Kc Balai Kota Medan adalah berfungsi untuk mengatur, meminimalisir dan mengantisipasi agar tidak terjadi risiko yang tidak diinginkan dalam tabungan IB Hijrah Haji. Penerapan manajemen risiko Bank Muamalat Kc Balai Kota Medan sudah berjalan dengan baik, dengan menerapkan beberapa tahapan yaitu Tahapan marketing, presscren,dataentri,verifikator,review verifikator, appraisal, analis, komite, legal, settleman tahapan tersebut untuk mengantisipasi dan meminimalisir risiko yang terjadi pada produk tabungan IB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kc Balai Kota Medan yaitu seperti risiko pembiayaan dan risiko reputasi.

Penerapan dari manajemen risiko yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan juga di dasarkan dari tabel Restrukturisasi pembiayaan bermasalah nasabah Bank Muamalat dalam 3 tahun terakhir berdasarkan hasil dari tabel Restrukturisasi pembiayaan bermasalah dalam 3 tahun terakhir menunjukkan bahwa pada tahun 2021 terdapat 26 nasabah yang bermasalah di dalam pembiayaannya. Kemudian pada tahun 2022 terjadi penurunan nasabah pembiayaan bermasalah yang cukup signifikan yaitu 20 nasabah. Kemudian pada tahun 2023 terjadi penurunan yang cukup drastis pembiayaan bermasalah nasabah yaitu 11 nasabah. Oleh karena itu ini membuktikan bahwa penerapan manajemen resiko pada PT. Bank Muamalat dikatakan berhasil hal itu di lihat dari jumlah nasabah pembiayaan bermasalah yang mengalami penurunan tiap tahunnya.

4.4.2 Kendala Penerapan Manajemen Resiko Produk Tabungan IB Hijrah Haji Pada PT. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota.

Didalam penerapan manajemen resiko terdapat kendala yang di hadapi oleh PT. Bank Muamalat yaitu proses alur yang begitu Panjang maka akan membutuhkan waktu yang lama di dalam proses pencairan dana nasabah yang mengajukan pembiayaan, dan terdapat juga beberapa nasabah yang komplain atau mengeluh dari lama nya pencairan dana mereka di karenakan proses alur manajemen resiko yang terdapat di PT. Bank Muamalat KC Balai kota Medan akan tetapi PT. Bank Muamalat KC Balai Kota Medan tetap mengikuti prosedur alur yang sudah ada demi meminimalisir resiko yang dapat terjadi pada Bank Muamalat.