

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat KC Serang

Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah bank syariah pertama di Indonesia yang resmi berdiri pada 1 November 1991. Pendirian bank ini digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI), serta sejumlah pengusaha muslim, dengan dukungan penuh dari Pemerintah Indonesia. Operasional resmi BMI dimulai pada 1 Mei 1992, bertujuan menyediakan layanan keuangan berbasis hukum Islam (fiqih muamalah).⁴²

Sebagai bagian dari strategi ekspansi, Bank Muamalat membuka jaringan layanan ke berbagai wilayah, termasuk di Provinsi Banten. Salah satu cabang yang didirikan adalah Bank Muamalat KC Serang, yang berlokasi di Jalan Ahmad Yani No. 91, Sumur Pecung, Serang, Banten. Cabang Serang memiliki peran penting sebagai pusat layanan bagi masyarakat Serang dan sekitarnya, melayani berbagai produk keuangan syariah seperti tabungan, pembiayaan KPR (iB Hijrah), deposito, dan layanan digital perbankan.

Pada Desember 2012, Bank Muamalat wilayah Banten (termasuk Serang) telah menyalurkan pembiayaan untuk sektor UMKM sebesar sekitar Rp 985 miliar, dengan total aset mencapai Rp 1,13 triliun dan dana pihak ketiga (DPK) sebesar Rp 1,08 triliun. Ini menunjukkan keberhasilan Bank Muamalat dalam mendukung perkembangan ekonomi masyarakat lokal.⁴³

Pada 16 Juli 2024, Bank Muamalat KC Serang menjadi lokasi pembukaan rekening secara serentak bagi ratusan warga dan amal usaha

⁴² “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>.”

⁴³ “<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>”

Muhammadiyah Serang sebagai bagian dari kerja sama strategis. Sebanyak 23 organisasi otonom Muhammadiyah dan masyarakat sekitar membuka rekening di cabang ini, memperkuat hubungan antara lembaga dakwah dan perbankan syariah.

Melalui perkembangan tersebut, Bank Muamalat KC Serang telah bertransformasi menjadi pusat pelayanan keuangan syariah yang terpercaya di Banten: menjalin kolaborasi keagamaan, mendukung UMKM, dan memfasilitasi pembiayaan perumahan melalui produk KPR iB Hijrah bagi masyarakat yang membutuhkan.⁴⁴

B. Profil Bank Muamalat KC Serang



Gambar 3. 1

Kantor Bank Muamalat Indonesia Cabang Serang Kota Serang

Sumber :

<https://bkppkutim.com/bank-muamalat-kc-serang-3901609509145525942/>

1. Nama : Bank Muamalat KC Serang
2. Alamat lokasi : Jl. Ahmad Yani No. 91, Sumur Pecung, Serang,

⁴⁴ “ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/sejarah>”

Cimuncang, Kec. Serang, Kota Serang, Banten
42118, Indonesia

- 3. Nomor telepon : [\(0254\) 229180](tel:0254229180)
- 4. Kode pos : - *belum tersedia*
- 5. Kategori : Bank
- 6. Wilayah : Serang

C. Visi dan Misi Bank Muamalat KC Serang

Adapun visi dan misi menjadi dasar utama dalam menentukan arah dan tujuan suatu lembaga. Melalui visi dan misi, dapat diketahui fokus dan strategi yang dijalankan oleh Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Serang Serang dalam operasional dan pelayanannya.

a. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Serang

“Menjadi Bank Syariah utama di Indonesia, dominan dalam pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.”

b. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Serang

“Menjadi Role Model lembaga keuangan syaria^h dunia dengan penekanan pada semangat kewirahusaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.”⁴⁵

D. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Serang

Struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang (KC) Serang terdiri dari sejumlah individu yang terkoordinasi dan bekerja secara sistematis untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan bersama. Setiap anggota tim memiliki peran, tugas, dan tanggung jawab masing-masing yang saling melengkapi dalam rangka mewujudkan visi dan misi organisasi secara efektif dan efisien. Berikut

⁴⁵ “ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/struktur-organisasi>.”

merupakan struktur organisasi yang ada pada Bank Muamalat KC Serang.

a. *Branch Manager* (Manager Cabang)

- Bertanggung jawab atas seluruh operasional cabang.
- Memimpin dan mengoordinasikan semua staf operasional dan bisnis.
- Menjalankan kebijakan direksi dan mempunyai wewenang tertinggi di cabang.

b. *Operational Manager* (Manajer Operasional)

- Mengawasi aktivitas harian cabang sesuai layanan perbankan.
- Koordinasi tim operasional agar pelayanan berjalan lancar.
- Bertanggung jawab atas mutu layanan, pelatihan staf, dan hubungan internal tim.

c. *Operation Officer*

- Menjalankan kontrol operasional teller, keamanan, dan layanan nasabah.
- Membantu Kepala Cabang dalam perencanaan operasional dan kepatuhan.
- Memantau likuiditas, laporan keuangan, serta pengelolaan inventaris kantor.

d. *BDM Funding*

- Mengawasi dan memonitor kerja *Relationship Manager Funding* (*RM Funding*) agar mencapai target penghimpunan dana.

e. *RM Funding* (*Relationship Manager Funding*)

- Mempromosikan produk tabungan, giro, deposito, dan dana haji.

- Bertugas menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk memenuhi target funding.
- Menjaga komunikasi efektif dengan calon maupun nasabah bank.

f. *BDM Financing*

- Memastikan target pembiayaan, baik untuk segmentasi konsumen maupun SME, tercapai.
- Memantau tim sales dalam proses pengajuan pembiayaan sesuai prosedur.

g. *AM Financing SME*

- Menangani pembiayaan modal kerja dan investasi untuk segmen usaha kecil-menengah.
- Melakukan verifikasi data dan menilai kelayakan nasabah SME.

h. *RM Financing Consumer*

- Menangani pembiayaan rumah (KPR), kendaraan, dan multiguna untuk nasabah individu.

i. *Customer Service*

- Menjadi penghubung utama antara nasabah dan bank.
- Membantu proses buka-tutup rekening, update data nasabah, dan memberikan informasi produk.

j. *Back Office*

- Mengelola persediaan kantor (ATK, inventaris, dan dokumen).
- Bertanggung jawab soal administrasi internal, rekrutmen, gaji, dan humas internal.

k. *Teller*

- Melayani transaksi harian: setoran, penarikan, transfer, cek/Giro.
- Mengelola uang kas di vault dan mesin ATM sesuai prosedur.

- Menjaga akurasi semua transaksi nasabah harian.

1. *Driver*

- Mengurus dan memelihara kendaraan kantor untuk kebutuhan operasional.⁴⁶

E. Produk dan Layanan Bank Muamalat KC Serang

Bank Muamalat Kantor Cabang Serang merupakan salah satu institusi keuangan berbasis syariah yang beroperasi di wilayah Banten, yang senantiasa berkomitmen memberikan berbagai produk serta layanan yang dijalankan sesuai aturan syariah islam. Ragam produk yang ditawarkan tidak hanya berfokus pada penghimpunan dana, tetapi juga pada penyaluran pembiayaan, layanan asuransi, investasi, hingga fasilitas perbankan elektronik yang modern. Berikut ini merupakan produk layanan yang tersedia pada Bank Muamalat KC Serang.⁴⁷

1. Tabungan

Simpanan ini dibuat berdasarkan perjanjian khusus dan tidak bisa dicairkan dengan cek maupun bilyet giro. Jenis-jenisnya meliputi Tabungan iB Hijrah (akad Wadiah), Tabungan iB Hijrah Haji untuk anak, Tabungan Bisnis USD Berhadiah, Tabungan Valas (USD/SGD), dan lainnya.

2. Muamalat Prioritas

Layanan eksklusif bagi nasabah utama, mencakup kartu debit istimewa, penasihat keuangan pribadi, jalur dan parkir khusus, pusat layanan prioritas, serta akses telepon dedikatif 24 jam.

3. Giro

⁴⁶ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/struktur-organisasi>

⁴⁷ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/produk-layanan-consumer>.

Simpanan yang dapat ditarik kapanpun dan dimanapun, dengan macam-macamnya seperti Giro iB Hijrah, Giro iB Hijrah Ultima berbasis *Mudharabah*, mata uang asing (IDR/USD), dan program Giro USD berhadiah.

4. Deposito

Simpanan pada bank yang hanya dapat dicairkan pada waktu yang telah ditentukan berdasarkan perjanjian antara nasabah dan pihak bank, atau ketika sudah mencapai tanggal jatuh tempo. Produk ini juga berfungsi sebagai instrumen investasi yang ditempatkan pada surat-surat berharga yang ditunjuk oleh bank. Adapun macam-macam deposito meliputi Deposito iB Hijrah, Deposito Online iB Hijrah Muamalat, dan Deposito DHE SDA iB Hijrah Muamalat.

5. Pembiayaan

Salah satu layanan utama untuk membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan dana sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pembiayaan meliputi KPR iB Hijrah untuk kepemilikan atau renovasi rumah, serta pembiayaan Multiguna yang patuh syariah untuk kebutuhan konsumtif.

- a. KPR iB Hijrah merupakan fasilitas pembiayaan syariah yang membantu nasabah memiliki rumah impian secara halal, mudah, dan nyaman. Program ini tidak hanya digunakan untuk pembelian rumah, tetapi juga dapat dimanfaatkan untuk take over dari bank lain, renovasi, pembelian barang, atau kebutuhan konsumtif dengan jaminan rumah. Skema angsurannya bersifat tetap dengan persyaratan yang sederhana serta berlandaskan prinsip syariah.
- b. Multiguna iB Hijrah adalah produk pembiayaan berbasis syariah yang ditujukan untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumtif

nasabah. Layanan ini memberikan kemudahan dalam pengajuan serta menawarkan angsuran yang fleksibel sesuai kemampuan nasabah, tanpa melanggar ketentuan syariah.

6. Bancassurance

Kerja sama antara pihak bank dan perusahaan asuransi dalam menyediakan produk asuransi kepada nasabah. Melalui layanan ini, nasabah dapat memperoleh perlindungan keuangan yang terintegrasi dengan produk perbankan. Macam-macam produk asuransi syariah yaitu seperti Hijrah Cendekia (pendidikan), Sun Healthcare Solution Syariah (kesehatan), dan ASHA Pro (perlindungan jiwa + investasi jangka panjang).

7. Customer on Board

Layanan pembukaan rekening online yang dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui platform Muamalat DIN. Dalam prosesnya, nasabah dapat memilih jenis produk tabungan, mengisi data pembukaan rekening, serta melakukan verifikasi identitas secara daring. Setelah rekening berhasil dibuat, nasabah dapat langsung melakukan transaksi melalui Muamalat DIN.

8. Investasi & SBSN

Menawarkan Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) sebagai instrumen berisiko rendah dengan imbal hasil tetap, dalam Rupiah maupun valuta asing.

Bank Muamalat Indonesia juga menyediakan berbagai fasilitas layanan elektronik yang memudahkan berbagai transaksi bagi nasabah diantaranya :

- a. Madina (Muamalat Digital Integrated Access), MADINA Terbagi Atas 2 Macam Yaitu : Madina Advanced dan Madina Basic.
- b. Internet Banking Muamalat (IB Muamalat).
- c. ATM Muamalat.
- d. Qris Merchant Muamalat.
- e. Host To Host Web Service.
- f. Muamalat DIN.
- g. Gerai Muamalat.