

BAB III ORGANISASI

3.1 SEJARAH BANK MUAMALAT INDONESIA

PT Bank Muamalat Indonesia. Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai 84 miliar rupiah pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai 106 miliar rupiah.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi Perseroan sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu 39,3 miliar rupiah, kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank (IDB)* yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat

pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos *Online/SOPP* di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 *merchant debit*. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya Bank Syariah yang telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan *Malaysia Electronic Payment System (MEPS)* sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya *comply* terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok Nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 *award* bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir. Penghargaan yang diterima antara lain sebagai *Best Islamic Bank in Indonesia 2009* oleh *Islamic Finance News* (Kuala Lumpur), sebagai *Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009* oleh *Global Finance* (New York) serta sebagai *The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009* oleh *Alpha South East Asia* (Hong Kong).

3.2 STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT INDONESIA

Berikut adalah struktur dewan pengawas syariah, dewan komisaris, dewan direksi, struktur organisasi Bank Muamalat pusat, dan struktur organisasi Bank Muamalat cabang Pangkalpinang.

3.2.1 DEWAN PENGAWAS SYARIAH



Gambar 3.1 Dewan Pengawas Syariah Bank Muamalat

3.2.2 DEWAN KOMISARIS



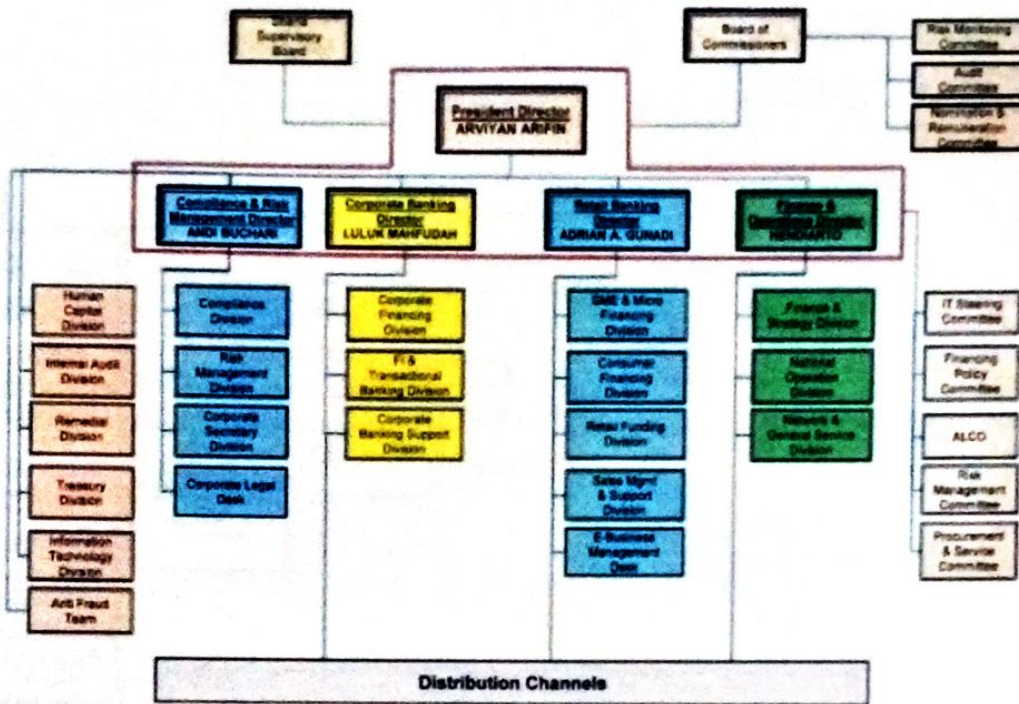
Gambar 3.2 Dewan Komisaris Bank Muamalat

3.2.3 DEWAN DIREKSI



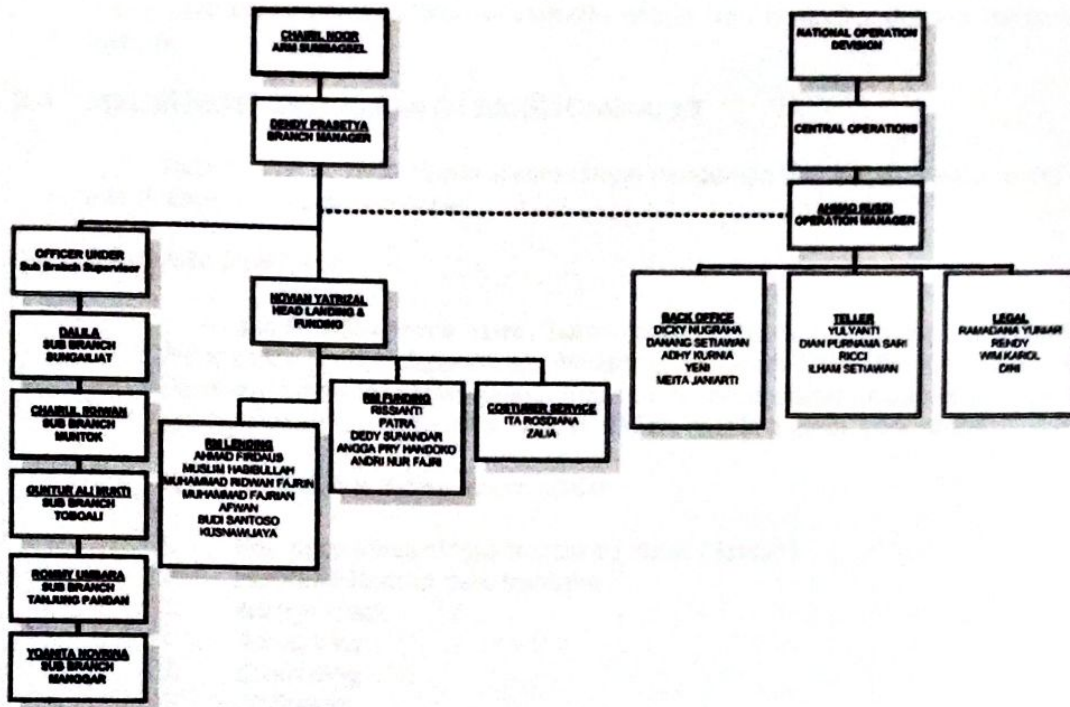
Gambar 3.3 Dewan Direksi Bank Muamalat

3.2.4 STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT PUSAT



Gambar 3.4 Struktur Organisasi Bank Muamalat Pusat

3.2.4 STRUKTUR ORGANISASI BANK MUAMALAT PANGKALPINANG



Gambar 3.5 Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang

3.3 SEJARAH BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PANGKALPINANG

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Berdiri pertama kali di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung pada tahun 2006. Bank Muamalat Indonesia (BMI) cabang Pangkalpinang beralamat di jalan Jendral Sudirman No. 61 kelurahan gedung nasional kecamatan rangkui Pangkalpinang. Pada tahun tersebut Bank Muamalat hanya memiliki kurang dari 20 karyawan. Dengan mengusung Ekonomi Syariah Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang memiliki kondisi yang stabil karena bukan bunga yang di tawarkan tapi keuntungan / bagi hasil.

Selring berjalannya waktu, sekarang Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang memiliki beberapa Cabang Pembantu untuk mempermudah pelayanan terhadap nasabahnya yang sudah semakin banyak. Kantor Capem tersebut antara lain :

1. Kantor Cabang Pembantu Sungailiat
2. Kantor Cabang Pembantu Muntok
3. Kantor Cabang Pembantu Toboali
4. Kantor Cabang Pembantu Koba (RELOKAST).
5. Kantor Cabang Pembantu Tanjung Pandan
6. Kantor Cabang Pembantu Manggar

Dengan berkembangnya Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang maka semakin banyak pula karyawan yang bekerja sehingga membutuhkan banyak media kerja seperti komputer untuk mendukung pekerjaan mereka sehari-hari. Komputer-komputer tersebut dihubungkan dalam sebuah rangkaian yang terintegrasi dalam sebuah topologi jaringan. Dengan begitu maka pekerjaan akan sedikit lebih mudah dalam pertukaran *file* atau informasi lainnya antara satu komputer dengan komputer lainnya.

3.4 PENJELASAN UNIT KERJA DI BANK MUAMALAT

Pada bagian ini akan dijelaskan secara umum pengertian dari bagian-bagian yang ada di Bank Muamalat Indonesia.

3.4.1 BACK OFFICE

Back office pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian *Front Office* (*Office Departemen, Marketing*, termasuk *Teller* dan juga *Costumer Services*). Selain itu secara umum tugas *back office* adalah melanjutkan (*follow up*) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada *front office*.

Tugas *Back Office* secara umum adalah :

1. Membuat *Voucher* Input transaksi (debit / kredit)
2. Membuat laporan data transaksi
3. Analisa kredit
4. *Accounting*
5. *Controlling*
6. *IT System*

3.4.2 TELLER

Teller menurut kamus Bank Indonesia adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat. Tanda tangan kasir diperlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi. Pada lembaga keuangan, pada umumnya kasir bekerja dibelakang gerai (*counter*), pada bank besar telah ditetapkan tugas dan fungsi kasir berdasarkan uraian tugas, misalnya seorang kasir memproses penerima simpanan yang diterima lewat surat, menyimpan, dan mencatat seluruh bukti penyimpanan dan pembayaran dari setiap nasabah.

Berdasarkan uraian kamus Bank Indonesia diatas, maka fungsi seorang *Teller* sangat vital dalam dunia perbankan. Dikatakan menjadi vital berarti *Teller* berhubungan dengan produksi dan bersifat kontinu. Pada beberapa bank, jabatan *Teller* tidak bisa dipindahtugaskan dengan gampang, bahkan beberapa bank mengharuskan persetujuan *level* direksi untuk pemutasian seorang kasir.

Tugas *Teller* Bank adalah :

- a. Menerima setoran dari nasabah (baik tunai maupun non tunai), kemudian melakukan posting di sistem komputer bank.

- b. Melakukan pembayaran tunai kepada nasabah yang bertransaksi tunai di *counter* bank, dan melakukan posting di sistem komputer bank.
- c. Menjadi gerbang awal pengamanan bank dalam mencegah peredaran uang dan *warkat* (cek / bilyet giro) palsu.
- d. Menjalankan fungsi *tag on* dalam *cross selling* produk - produk perbankan.
- e. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.

3.4.3 COSTUMER SERVICE

Customer service adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan perbankan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penawaran produk Bank, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

Tugas *Customer Service* adalah :

- a. Bertanggung jawab atas kepuasan nasabah.
- b. Memberikan pelayanan terhadap sebagian besar produk kepada nasabah.
- c. Menjawab pertanyaan nasabah dan membantu mereka dengan fasilitas perbankan lainnya.

3.4.4 MARKETING

Marketing adalah pemasaran atau promosi dan orang yang melakukan aktifitas *marketing* adalah marketer. Tugasnya hanya menjelaskan dengan gaya bahasa yang menarik agar calon nasabah dapat tertarik untuk menggunakan produk dari suatu bank. Terdapat dua jenis *marketing* pada bank seperti:

3.4.4.1 MARKETING FUNDING

Marketing funding adalah salah satu bagian pekerjaan di perbankan yang memiliki fungsi dan tugas memperkenalkan, mempromosikan, meluaskan jaringan/relasi, untuk memasarkan produk dana. Produk dana yang dimaksud dalam perbankan yaitu simpanan dana pihak ke 3 (konsumen) yang meliputi ;

1. Tabungan

Tabungan adalah simpanan nasabah bank yang bisa diambil setiap saat atau dalam jangka waktu yang disepakati. contoh produk tabungan BRI; ada simpedes, simaskot. BCA ; Tahapan BCA BUKOPIN ; tabungan Siaga, Siaga premium BNI ; Taplus dan Bank Muamalat; Tabungan Reguler, Tabungan Prima dan sebagainya.

2. Giro

Giro adalah alat pembayaran non tunai yang dikeluarkan bank, dan dibayar oleh nasabah pada saat jatuh tempo. Kenapa giro termasuk simpanan karena pada hakikatnya nasabah harus menyetorkan uang baik untuk transaksi atau simpanan didalam giro nya bila mendekati atau telah jatuh tempo pembayaran.

3. Deposito

Deposito adalah produk *funding* bank yang berupa simpanan, namun dalam pengambilan uangnya disepakati sampai jangka waktu tertentu. misalnya dalam jangka 6 bulan, 1, 2, 3 tahun dst.

Jadi kesimpulannya petugas *marketing funding* akan ditarget oleh bank untuk dapat mengumpulkan dana nasabah sebanyak banyaknya melalui tabungan, giro, deposito, yang pada akhirnya akan disalurkan kembali oleh pihak bank dalam bentuk pinjaman melalui *marketing lending*.

3.4.4.2 **MARKETING LENDING**

Marketing Lending adalah melakukan pemasaran kredit (sesuai dengan kebijakan perkreditan bank yang bersangkutan), kemudian melakukan analisis kredit, sehingga dapat membuat suatu keputusan apakah permohonan kredit yang diajukan oleh calon debitur atau debitur (jika permohonan merupakan penambahan fasilitas kredit) layak untuk dibiayai.

Tugas dan tanggung jawab Marketing Kredit

1. Mencari Calon Debitur untuk kredit dan Tabungan serta Deposito
Dimana dalam memasarkan kredit dan menghimpun tabungan , Deposito seorang *Marketing Officer*.

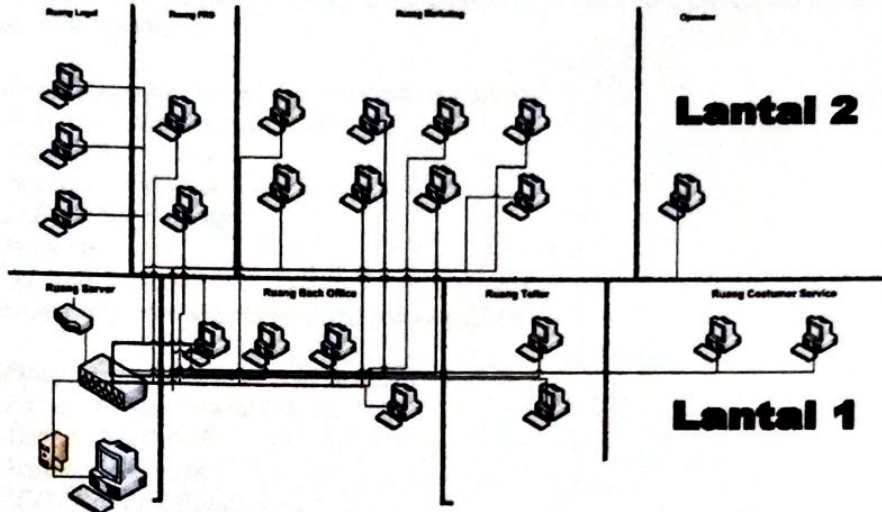
Cara yang dilakukan :

- Menawarkan langsung
 - Menawarkan melalui telepon
 - Meminta referensi dari nasabah, calon nasabah, calon debitur, debitur
2. *Interview* dan wawancara calon debitur serta pengisian aplikasi permohonan kredit.
 3. Menjelaskan perhitungan kredit kepada calon debitur.
 4. Memberikan penjelasan tentang peraturan dan ketentuan umum kredit yang berlaku di Bank.

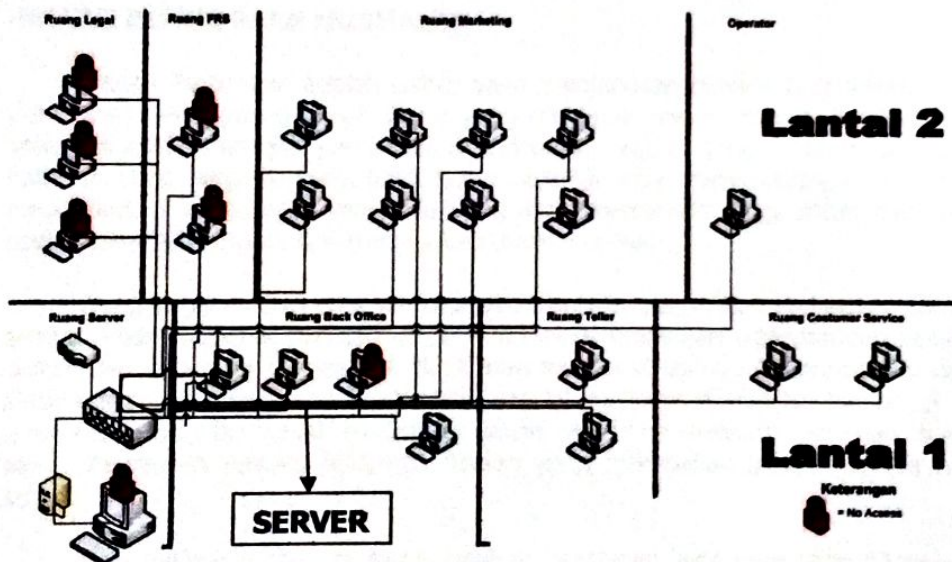
5. Mengumpulkan dan melengkapi seluruh dokumen yang diperlukan dari Calon Debitur untuk proses kredit.
6. Memberikan informasi kepada bagian taksasi untuk melakukan penilaian jaminan kredit.
7. Melakukan kunjungan peninjauan langsung ke tempat tinggal atau tempat usaha dari calon debitur.
8. Memastikan seluruh data informasi yang diterima telah di yakini kebenarannya dan seluruh *copy* dokumen-dokumen yang diterima telah sesuai dengan aslinya .
9. Menganalisa keuangan, arus kas, kebutuhan kredit serta tujuan penggunaan kredit dari Calon Debitur .
10. Melakukan *trade checking* dan *BI checking* Calon Debitur.
11. Membuat *memorandum* persetujuan kredit .
12. Mengajukan *memorandum* kepada Loan Komite Kredit (LKK).
13. Menyampaikan kepada Loan Komite Kredit apabila terjadi penyimpangan wewenang kredit dengan memperhatikan resiko kredit .
14. Melakukan *order* kebagian administrasi kredit.
15. Menghubungi calon debitur untuk melakukan pengikatan kredit.
16. Menginformasikan kepada Debitur mengenai pencairan kreditnya.
17. Memonitoring pembayaran kredit dan kolektibilitas pembayaran debitur.
18. Memonitoring *pending* dokumen.
19. Membuat laporan aktivitas harian.
20. Membuat laporan target market untuk bulan berikutnya.
21. Membuat laporan bulanan pencapaian kredit yang terealisasi.

3.5 ARSITEKTUR TEKNOLOGI INFORMASI

Berikut ini adalah *topologi* jaringan yang ada pada Bank Muamalat cabang Pangkalpinang namun ada beberapa komputer yang tidak dapat di akses demi kerahasiaan Bank.



Gambar 3.6 Topologi Jaringan Bank Muamalat Cabang Pangkalpinang



Gambar 3.7 Topologi Jaringan yang tidak dapat di Akses

Untuk komputer *server* kami menggunakan salah satu komputer dari *Back Office* yang memiliki spesifikasi terbaru yang dapat dipergunakan. Di komputer ini lah kami menginstall aplikasi *server* berupa *XAMPP versi 1.7.0*, untuk meletakkan aplikasi yang telah kami buat agar dapat diakses oleh komputer *user*. Kami juga meng-*install*

Dreamweaver 8 untuk mempermudah meng-*edit file-file* yang kami anggap dapat berpengaruh jika *file* di *copy*-kan ke komputer lain seperti peletakkan / pencarian gambar pada menu utama aplikasi *BmiChat*. Tak lupa pula sebagai penyelesaiannya kami menginstall *adobe flash player versi 11* agar aplikasi dapat berjalan pada *browser server*. Serta meng-*import database* yang telah dibuat.

Untuk Spesifikasi Komputer terbagi 2 yaitu spesifikasi baru dan spesifikasi lama. Berikut keterangannya :

Spesifikasi komputer baru (1 *Server* dan 5 *User*) :

- *Prosesor Intel Pentium Dual Core*
- *Ram 1 Giga DDR2*
- *Harddisk 300 Giga*
- *LCD Monitor 17 inci*
- Merk HP
- *Speaker include*
- Sistem Operasi *Windows 7 Profesional 32 bit*

Spesifikasi komputer lama (10 *User*) :

- *Prosesor Intel Pentium 4*
- *Ram 512 MB DDR*
- *Harddisk 40 Giga*
- *LCD Monitor 14 Inchi*
- Merk HP
- *Speaker include*
- Sistem Operasi *Windows XP Profesional*

3.6 PROSES BISNIS BANK MUAMALAT

Badan Perbankan adalah sektor yang menjanjikan dimana perputaran uang di perbankan berlangsung cepat. Dana yang dihimpun badan ini pun terhitung besar sehingga tidak heran jika perbankan di Indonesia tumbuh dengan subur. Banyak dari nasabah yang pergi ke bank tidak hanya sekedar ingin menabungkan uangnya dan mendapatkan keuntungan ada pula yang ingin meminjam uang untuk memperluas usaha, membeli sesuatu dan memajukan bisnis mereka.

Dengan banyaknya nasabah otomatis transaksi perbankan meningkat dan tidak semua proses tersebut berjalan lancar. Dari mulai kesalahan *user* maupun kesalahan sistem dan dalam hal ini nasabah tidak mau merasa dirugikan. Maka semakin banyak aktifitas yang dilakukan di bank. Dan hal ini melibatkan banyak bagian di bank tersebut. Salah satu contohnya adalah dalam membuka rekening tabungan, nasabah akan dihadapkan melalui beberapa bagian yang merupakan sebuah proses hingga selesai.

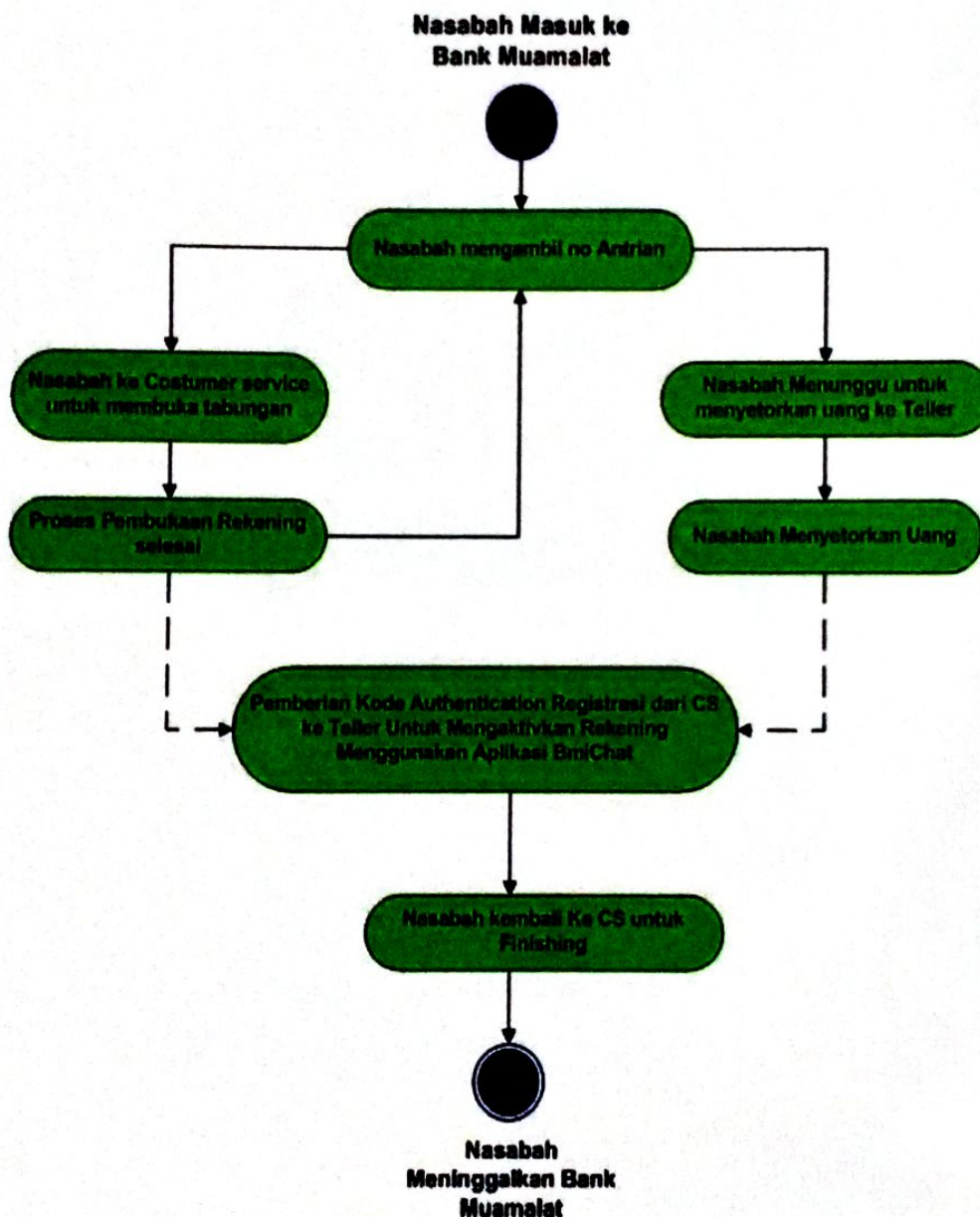
Kronologinya adalah, pertama nasabah membawa uang yang akan ditabung dan masuk ke dalam ruangan bank. Nasabah harus mengambil nomor antrian untuk ke bagian *Costumer Service* untuk registrasi pembukaan rekening. Setelah registrasi selesai terdapat kode *authentication* atau kode pengenalan untuk me-*linkkan* nomer rekening dengan nomer buku untuk mencetak buku tabungan.

Selama ini petugas *Costumer Service* harus datang langsung ke bagian *Teller* dengan nasabah untuk memberikan kode tersebut sehingga nasabah lainnya

terbengkalai dan menunggu lama. Dengan adanya BmiChat ini masalah diatas akan terpecahkan dengan memudahkan pengiriman kode *Authentication* itu dari *Costumer Service* ke *Teller* dengan media *Browser* sehingga *Costumer Service* dapat menangani nasabah yang lain yang menumpuk dan nasabah pun merasa puas.

Masih banyak lagi contoh yang lainnya manfaat dari pertukaran informasi ini. Seperti pertukaran informasi dari *Back Office* ke *Teller*, *Costumer Service* ke *Back Office* dan seterusnya.

Berikut diagram *Activity* dari Proses tersebut :



Gambar 3.8 *Activity Diagram* Pembukaan Rekening Baru