

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Cabang Dago Bandung

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiutsana 1412H atau 1 November 1991. Diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah Indonesia. Memulai kegiatan operasionalnya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Selain dukungan dari eksposen Ikatan Cendikiawan Muslim Se-Indonesia (ICMC) dan beberapa pengusaha muslim. Pendirian Bank Muamalat juga sangat didukung masyarakat. Terbukti dari pembelian saham perseroan senilai Rp 84 Milyar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya pada acara silaturahmi peringatan pendirian di Istana Bogor. Diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 160 Miliar.

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. 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 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 membalikan kondisi rugi menjadi laba.

Hingga akhir 2005, Bank Muamalat tetap merupakan bank syariah terkemuka di Indonesia dengan jumlah aktiva sebesar Rp 5,2 triliun, modal pemegang saham sebesar Rp 269,7 miliar serta perolehan laba bersih sebesar Rp 48,4 miliar pada tahun 2005.

Melalui masa sulit Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan, diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh muamalat. Bank Muamalat kemudia menggelar rencana kerja lima tahun yang diantaranya tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insane yang ada. Dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, peletakan landasan usaha baru dengan menegakan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat 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.

Beberapa Kantor Cabang Syariah dan Kantor Cabang Pembantu Syariah diantaranya Cabang Bandung, Cabang Bekasi, Cabang Bogor, Cabang Cirebon dan

Tasikmalaya. Sedangkan untuk Kantor Cabang pembantu diantaranya ialah Cabang pembantu Cianjur, Cabang pembantu Cilegon, Cabang pembantu Depok, Cabang pembantu Garut.

Bank Muamalat 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 2010 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur) sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2010 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance in Indonesia 2010 oleh Alpha South East Asia (Hongkong).

Bank Muamalat Cabang Bandung yang terletak di Dago, Bandung, Jawa Barat diresmikan pada 11 April 2012 oleh Gubernur Jawa Barat Ahmad Heryawan dan Direktur Utama Bank Muamalat Arviyan Arifin. Peluncuran Bank Muamalat di daerah Dago ini dilatarbelakangi jarak yang dekat dengan pusat kota yang menarik banyak warga ibu kota dan wisatawan dari luar daerah untuk berkunjung.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

Visi

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional

Misi

Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stakeholder.

3. Bidang Usaha

Berdasarkan undang-undang nomor 7 tahun 1992. Sebagai lembaga intermediasi.

Berdasarkan undang-undang perbankan Indonesia nomor 10 tahun 1998, yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, termasuk kantor cabang atau kantor cabang pembantu dari suatu bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.

Kegiatan usaha meliputi:

- Penghimpunan Dana
- Pembiayaan
- Layanan

3.1 Personel-personel yang terlibat dalam memproses pembiayaan

3.1.1 FINANCING SUPPORT GROUP

Kedudukan Financing Support Group sebagai anggota Komitmen pembiayaan (KP) dan sekretaris KP (Bukan anggota) serta Sekretaris Komite Kebijakan Pembiayaan (bukan Anggota). Uraian tugas masing-masing adalah sebagai berikut:

Selaku Anggota KP:

- a. Memutuskan pembiayaan sesuai batas (limit) kewenangan yang dimilikinya.
- b. Memberikan rekomendasi dalam Memorandum Usulan suatu Pembiayaan (MUP) dan meneruskannya ke Pejabat yang memiliki limit kewenangan yang lebih tinggi. Apabila plafond fasilitas yang diusulkan melebihi batas (limit) kewenangannya.
- c. Memantau pelaksanaan / realisasi keputusan KP.

3.1.2 BUSINESS COORDINATOR

Business Coordinator

- a. Mengkoordinir dan mensupervisi pelaksanaan tugas dari Business Manager yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- b. Memutuskan pembiayaan sesuai batas (limit) kewenangan yang dimilikinya.
- c. Memberikan rekomendasi dalam Memorandum Usulan Pembiayaan (MUP) dan meneruskannya ke Pejabat yang memiliki limit kewenangan yang lebih tinggi. Apabila plafond fasilitas yang diusulkan melebihi batas (limit) kewenangannya.

3.1.3 BUSINESS MANAGER

Business Manager

- a. Secara pro aktif serta penuh tanggung jawab membantu kelancaran dan kesuksesan tugas dan tanggung jawab Direksi yang berkaitan dengan pembiayaan.
- b. Mengkoordinir dan mensupervisi pelaksanaan tugas dari para pejabat / pengelola pembiayaan yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- c. Memutuskan pembiayaan sesuai baatas (limit) kewenangan yang dimilikinya.
- d. Memberikan rekomendasi dalam memorandum Usulan Pembiayaan (MUP) dan meneruskannya ke Pejabat yang memiliki limit kewenangan yang lebih tinggi. Apabila plafond fasilitas yang diusulkan melebihi batas (limit) kewenangannya.

3.1.4 ACCOUNT MANAGER

Tugas dan Tanggung Jawab Account Manager antara lain:

- a. Menghimpun data dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.
- b. Melakukan kunjungan Setempat ke lokasi-lokasi yang terkait dengan Pembiayaan yang akan diproses.
- c. Melakukan verifikasi atas keakuratan dari keabsahan data dan Informasi (Bank checking) serta dokumen yang terkait dengan usulan pembiayaan dan diketahui oleh Business Manager.
- d. Membuat dan merekomendasi memorandum Usulan Pembiayaan (MUP) dan meneruskan kepada BM.

- e. Membuat Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP) yang berisikan seluruh Keputusan KP dan menyerahkan kepada Unit Support Pembiayaan (USP) untuk memastikan bahwa seluruh persyaratan KP telah tercakup dalam Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP)
- f. Menyampaikan Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP) kepada nasabah.
- g. Melaksanakan keputusan KP dan merealisasi dropping pembiayaan
- h. Melakukan pemantauan pembiayaan serta pembinaan nasabah

3.1.5 UNIT SUPPORT PEMBIAYAAN

Unit Support Pembiayaan bukan Anggota KP, namun berfungsi sebagai filterisasi proses realisasi pembiayaan.

- a. Melakukan verifikasi kelengkapan seluruh dokumen meliputi dokumen dalam safe keeping, financing Document, dan file pembiayaan serta dokumen lainnya yang dipersyaratkan oleh KTP.
- b. Melaksanakan penilaian/transaksi barang jaminan
- c. Memeriksa Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP) sesuai dengan hasil KP.
- d. Melaksanakan pengikatan atas pembiayaan dan jaminan.
- e. Melaksanakan penutupan asuransi barang jaminan
- f. Melaksanakan administrasi realisasi pembiayaan dan administrasi pembiayaan lainnya.
- g. Menyimpan, mengelola dan mengamankan dokumen-dokumen pembiayaan.

- h. Membuat Laporan Portfolio Cabang serta laporan-laporan lain yang berkaitan dengan ruang lingkup tugasnya.
- i. Menindak lanjuti Temuan Hasil Pemeriksaan Audit Intern maupun Ektern terkait dengan pelaksanaan tugas / tanggung jawabnya.

3.1.6 SEKETARIS KOMITE PEMBIAYAAN

Tugas tanggung jawab

- a. Menyelenggarakan rapat komite pembiayaan
- b. Membuat notulen hasil keputusan rapat KP
- c. Meneruskan MUP ke seluruh anggota KP apabila dilaksanakan dengan cara sirkulasi.
- d. Tugas dan tanggung jawab sekretaris KP di Kantor Pusat Non Operasional dilaksanakan oleh Financing Support Group (FSG)
- e. Tugas dan tanggung jawab sekretaris KP di KPO dan Kantor Cabang dilaksanakan oleh Unit Support Pembiayaan (USP)

4. Produk – Produk Bank Muamalat

4.1. Dari segi Pendanaan

Dari segi pendanaan Bank Muamalat dapat dilihat sebagai berikut diantaranya:

- a. Giro Muamalat (Perorangan)

Giro muamalat ialah Giro syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan

personal. Produk giro ini berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam transaksi.

Fitur Unggulan :

1. Gratis biaya Administrasi
2. Gratis tarik tunai di semua ATM Muamalat, ATM BCA/ Prima, dan ATM Bersama.
3. Transfer gratis antara rekening Bank Muamalat di semua layanan (kecuali di ATM BCA/ Prima, ATM Bersama)

b. Giro Muamalat (Institusi)

Giro syariah ini dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang memudahkan dan membantu semua jenis kebutuhan transaksi bisnis perusahaan Anda. Giro muamalat ini berbasis akad wadiah.

Fitur Unggulan :

1. Gratis biaya administrasi
2. Transfer gratis antara rekening Bank Muamalat di semua layanan

c. Tabungan muamalat

Tabungan ini ialah tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan. Memberikan akses yang mudah serta manfaat

yang luas. Tabungan Muamalat kini hadir dengan dua pilihan kartu ATM / Debit yaitu Shar-E Gold. Produk ini berbasis akad Mudharabah.

d. Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam. Khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Produk ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan).

e. Tabungan Haji Arafah

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji. Peruntukan bagi yang sudah berusia 18 tahun ke atas (secara individu atau kelompok). Akad produk ini berdasarkan atas prinsip syariah dengan akad wadiah (titipan).

f. Tabungan Haji Arafah Plus

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan Ibadah Haji secara regular maupun plus. Akad produk ini ialah wadiah (titipan)

g. Tabungan Muamalat Umroh

Tabungan berencana dalam mata uang rupiah yang akan membantu untuk mewujudkan impian untuk berangkat beribadah umroh. Produk ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqah (bagi hasil)

h. Tabunganku

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi semua kalangan masyarakat serta bebas akan biaya administrasinya. Produk ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah.

i. Deposito Mudharabah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah. Ini diperuntukkan untuk usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

Fitur :

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah
2. Bagi hasil yang optimal
3. Pilihan jangka waktu fleksibel 1,3,6 dan 12 bulan
4. Tersedia dalam mata uang Rupiah dan US Dollar
5. Gratis biaya administrasi
6. Bagi hasil dapat dikapitalisir (menambah saldo deposito)

7. Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis (automatic over)

8. Biaya administrasi pencairan sebelum jatuh tempo ; Rp. 30.000

Manfaat :

1. Fasilitas transaksi Phone Banking 24 jam
2. Online di seluruh outlet Bank Muamalat
3. Pilihan pembayaran zakat, infaq, dan shadaqah otomatis dari bagi hasil
4. Aman dan terjamin

Syarat :

1. Biaya materai Rp. 6000 (Untuk formulir pembukaan)
2. Minimum pembukaan Rp 500.000
 - a. Untuk perorangan
(KTP / SIM / Paspor yang masih berlaku)
 - b. Untuk Institusi
(Leglitas pendirian dan perubahannya (jika ada))
 - c. Izin – izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan)

k. Deposito Fullinvest

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal serta perlindungan asuransi jiwa gratis bagi nasabah.

Fitur:

1. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah (bagi hasil)
2. Asuransi jiwa gratis senilai saldo Deposito atau maksimal Rp. 50.000.000
3. Bagi hasil yang optimal
4. Pilihan jangka waktu fleksibel 6 dan 12 bulan
5. Tersedia dalam pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar
6. Gratis biaya administrasi
7. Bagi hasil dapat dikapitalisir (menambah saldo deposito)
8. Jangka waktu dapat diperpanjang otomatis
9. Biaya administrasi pencairan sebelum jatuh tempo ; Rp 30.000

4.2 Dari Segi Pembiayaan

Pembiayaan yang dilakukan oleh bank muamalat diantaranya :

1. Pembiayaan Hunian Syariah, pembiayaan hunian syariah adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah (ready stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios, maupun pengalihan take-over KPR dari bank lainnya. Ini diperuntukan bagi perorangan (WNI) yang

berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun untuk karyawan dan 60 tahun untuk wiraswasta atau professional pada saat jatuh tempo pembiayaan.

Akad dalam produk ini ialah berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli)/ musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa)

2. Automuamalat, automuamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki kendaraan bermotor. Produk ini adalah kerjasama Bank Muamalat dengan AL-Ijarah Indonesia Finance (ALIF). Ini diperuntukan untuk perorangan (WNI) yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia. Baik nasional maupun multinasional. Produk ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah (jual-beli)
3. Dana Talangan Porsi Haji. Dana Talangan Porsi Haji adalah pinjaman yang ditujukan untuk membantu nasabah mendapatkan porsi keberangkatan haji lebih awal, meskipun saldo tabungan haji nasabah belum mencapai syarat pendaftaran porsi, ini diperuntukan perorangan (WNI) yang berusia minimal 21 tahun atau maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo pembiayaan. Produk ini memiliki akad al-qardh (pinjaman)
4. Pembiayaan Umroh muamalat. Pembiayaan Umroh Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu mewujudkan impian nasabah untuk beribadah Umroh dalam waktu yang segera. Peruntukkan Perorangan (WNI) yang berusia 21 tahun atau maksimal 55 tahun pada saat jatuh tempo. Akad produk ini ialah ijarah (sewa-jasa)

5. Pembiayaan kepada Anggota Koperasi Karyawan/ Guru/ PNS. Pembiayaan konsumtif yang diperuntukan bagi beragam jenis pembelian konsumtif kepada karyawan/guru/PNS (selaku end user) melalui koperasi. Diperuntukan bagi karyawan usia 18 tahun ke atas secara berkelompok yang diajukan oleh koperasi karyawan. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan koperasi atas pendapatan margin pembiayaan murabahah (jual-beli) dari yang disalurkan kepada anggota.
6. Pembiayaan Modal Kerja. Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha nasabah sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha nasabah akan terjamin. Diperuntukan (WNI) pemilik usaha dan badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia. Produk ini memiliki pilihan akad musyarakah, mudharabah, murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.
7. Pembiayaan Modal Kerja pada LKM Syariah (BPRS/BMT/Koperasi). Pembiayaan Modal Kerja Lembaga Keuangan Mikro (LKM) Syariah adalah produk pembiayaan yang ditujukan untuk LKM Syariah diantaranya ialah BPRS,BMT, atau Koperasi yang hendak meningkatkan pendapatan dengan memperbesar portfolio suatu pembiayaan kepada Nasabah juga anggotanya (end-user). Peruntukaan suatu Badan usaha Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS), Baitul Maal wat Tanwil (BMT), dan Koperasi yang dapat menjalankan skema syariah atas pembiayaan kepada anggotanya. Akad produk ini ialah mudharabah atau musyarakah.

8. **Pembiayaan Rekening Koran Syariah.** Pembiayaan Rekening Koran Syariah adalah suatu produk pembiayaan khusus modal kerja yang akan meringankan usaha nasabah dalam mencairkan dan melunasi pembiayaan sesuai kebutuhan dan kemampuan. Peruntukan Badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia. Berdasarkan prinsip syariah dengan akad musyarakah.
9. **Pembiayaan Investasi.** Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha nasabah sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah nasabah susun. Diperuntukan perorangan (WNI) pemilik usaha dan Badan usaha yang memiliki legalitas di Indonesia. Akad nya ialah mudharabah/ ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi.
10. **Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis.** Pembiayaan Hunian Syariah Bisnis adalah produk pembiayaan yang akan membantu usaha nasabah untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan take- over. Pembiayaan property dari bank lain untuk kebutuhan bisnis nasabah. Diperuntukan Badan usaha dalam negeri (non asing) yang memiliki legalitas di Indonesia. Berdasarkan prinsip syariah dengan dua pilihan yaitu akad murabahah (jual- beli) musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

4.3 Dari Segi Layanan

Berikut beberapa pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat :

4.3.1 Muamalat Remittance IB

Muamalat Remittance IB adalah layanan pengiriman atau penerimaan uang valas dari atau kepada pihak ketiga kepada atau dari pemilik rekening Bank Muamalat Indonesia baik tunai maupun non tunai dalam denominasi valuta asing.

Benefit ;

a. Lengkap

Layanan muamalat Remittance iB menyediakan berbagai skema pengiriman uang yang dapat diandalkan dengan harga yang begitu bersahabat.

b. Handal

Layanan Muamalat Remittance iB didukung oleh SDM dan Teknologi Pendukung yang handal.

c. Nyaman

Melalui dukungan cabang dan jaringan kantor Bank Muamalat Indonesia, nasabah penerima kiriman uang melalui Layanan Muamalat Remittance iB dapat dengan leluasa menerima uang kirimannya.

d. Mudah

Kemudahan transaksi nasabah selalu menjadi perhatian Bank Muamalat.

4.3.2 Muamalat Trade Finance

Bank Muamalat memiliki pengalaman dan keahlian dalam bidang pembiayaan perdagangan secara syariah baik local maupun internasional. Hal ini menjadikan Bank Muamalat sebagai mitra yang amanah serta mengerti kebutuhan layanan bisnis perdagangan nasabah. Bank Muamalat memiliki layanan jasa dan pembiayaan syariah yang innovative untuk mendukung kelancaran bisnis perdagangan Nasabah. Baik untuk transaksi perdagangan lokal maupun internasional dan untuk transaksi L/C maupun non L/C.

Layanan produk Muamalat Trade Finance:

1. Produk Ekspor
2. Produk Impor
3. Produk Ekspor – Impor Non LC Financing
4. Produk Bank Garansi
5. Produk Letter of Credit
6. Produk Standby LC

4.3.3 Mudah Transfer Lewat ATM

Transfer ke rekening Share-E Transfer ke rekening 72 bank yang tergabung di ATM BERSAMA dan 37 Bank yang tergantung di ATM BCA/PRIMA.

Layanan 24 jam yaitu :

- a. SMS Banking

- b. **SalaMuamalat** : Merupakan layanan Phone Banking 24 jam melalui 500016.08071 MUAMALAT (0807 1 68262528) atau 0807 11 SHARE (0807 11 74273) yang memberikan kemudahan kepada nasabah setiap saat dan dimanapun nasabah berada untuk memperoleh informasi mengenai produk. Saldo dan informasi transaksi, transfer antar rekening, serta mengubah PIN.
- c. **Muamalat Mobile** : Muamalat Mobile adalah layanan perbankan dengan menggunakan teknologi GPRS yang dilakukan dari ponsel kapan saja bias digunakan. Nasabah dapat melakukan transaksi non-tunai seperti cek saldo, transfern maupun melihat histori transaksi secara Real time dengan biaya yang sangat murah.

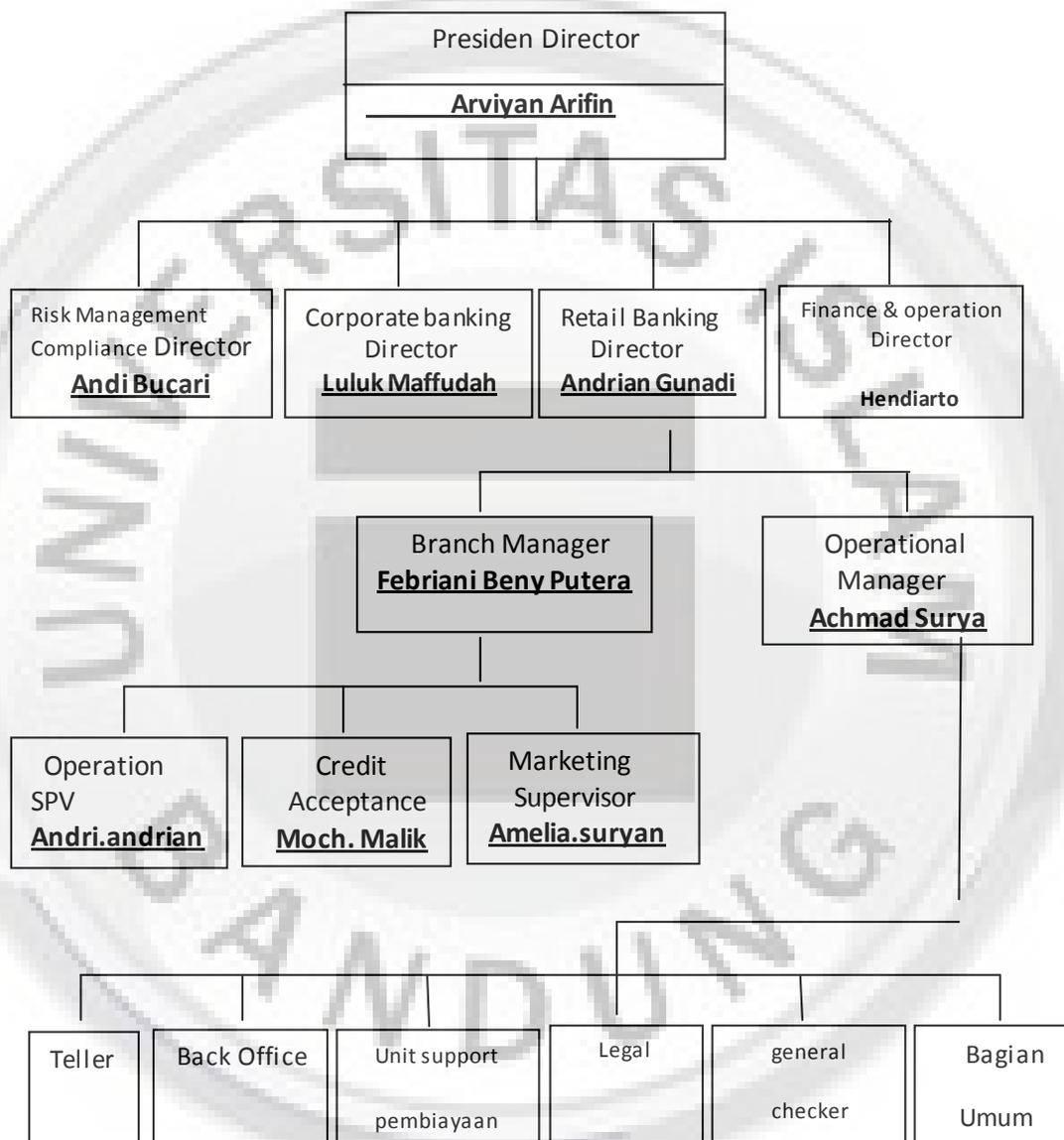
5. Struktur Organisasi

PT. Bank Muamalat Cabang Dago dipimpin oleh seorang Pemimpin Cabang yang membawahi seksi pemasaran, pelayanan administrasi dan control intern cabang. Masing – masing seksi dipimpin oleh seorang pemimpin seksi yang dibantu oleh beberapa orang staf sesuai unit kerjanya. Masing-masing seksi dan unit kerjanya bertanggung jawab terhadap jabatannya menurut struktur organisasi dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Bila digambarkan, maka struktur organisasi PT. Bank Cabang Muamalat Dago adalah sebagai berikut :



Gambar 1.

Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Dago Bandung



Sumber : Bank Muamalat Cabang Dago

6. Uraian Jabatan

Berdasarkan struktur organisasi di atas terdapat uraian jabatan sebagai berikut:

1 Presiden Director

- a. Memimpin dan bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas cabang dalam usaha memasarkan produk dan jasa Bank serta memberikan layanan unggul kepada nasabah.
- b. Melaksanakan seluruh tugas pokok Cabang secara efektif dan efisien serta membina hubungan kerja dengan semua pihak (intern dan ekstern) dalam upaya menunjang kelancaran tugas operasional dan mengamankan kepentingan Cabang khususnya serta Bank pada umumnya.
- c. Melakukan pengembangan, pengendalian dan pengelolaan administrasi secara efisien.
- d. Mengendalikan dan meningkatkan kualitas usaha/bisnis di daerah kerja/operasinya dalam upaya memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap laba Bank secara keseluruhan serta memberikan kontribusi terhadap program pemberdayaan ekonomi daerah.
- e. Bertanggung jawab sepenuhnya atas pelaksanaan fungsi manajemen secara utuh, dan konsisten
- f. Bertanggung jawab sepenuhnya dalam melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

1.2 Risk Management

- a. Menyusun dan merencanakan Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Unit serta Rencana Kerja dan Anggaran Tahunan Cabang.
- b. Memasarkan Pembiayaan segmen ritel kepada nasabah/bukan nasabah.
- c. Memasarkan dana dan jasa Bank Dalam Negeri kepada nasabah/bukan nasabah.
- d. Memproses permohonan dan mengelola Pembiayaan komersil segmen ritel.
- e. Melakukan penjualan silang (cross selling) produk dan jasa Bank .
- f. Melakukan pembinaan kepada debitur komersil segmen ritel dan nasabah dan dana segmen ritel.
- g. Melakukan pemantauan kepada debitur komersil segmen ritel.
- h. Melakukan penelitian potensi ekonomi dan penyusunan peta bisnis pembiayaan dana dan Jasa Bank Dalam Negeri di daerah kerja cabang.

1.3 Branch Manager

Branch Manager merupakan penanggung jawab semua kegiatan keuangan dan perbankan pada kantornya, dan juga menandatangani berkas nasabah yang mengajukan kredit yang telah disetujui sebelumnya.

a. Operasional Supervisor

Mengawasi kegiatan operasional pada bank kantor cabang seperti mengawasi karyawannya dalam melayani nasabah

b. Teller mempunyai tugas sbb:

1. Melayani setoran tunai dan non tunai
2. Melayani tarikan tunai dan non tunai
3. Membuku transaksimutasi ke rekening secara benar
4. Menyortir uang yang layak dan tidak layak edar
5. Bagian manajer operasional bertanggung jawab atas kestabilan jumlah uang yang di brankas.

c. Back Office

1. Kliring mempunyai tugas menjalankan dan menyelesaikan transaksi transaksi kliring-transfe/warkat antar bank.
2. Bagian umum mempunyai tugas menyelesaikan transaksi umum dan kepegawaian serta mengelola “rumah tangga” kantor.
3. Loan Admin mempunyai tugas sebagai berikut:
 - Menyiapkan segala dokumen yang berkaitan dengan realisasi pencairan,pembiayaan.
 - Menyiapkan dan mengelola fisik dokumen jaminan seperti sertifikat tanah. BPKB.
 - Membuat laporan ke Bank Indonesia mengenai segala sesuatu mengenai pembiayaan ya

d. Customer Service

Bertugas untuk melayani pertanyaan ataupun keluhan-keluhan dari nasabah baik yang datang secara langsung maupun hanya melalui telepon. Bertugas melayani nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening.

e. Credit Customer Service

Tugas dan tanggung jawab credit customer service :

1. Membantu kepada bagian operasi dan melaksanakan tugas, khususnya dibidang perkreditan.
2. Memberikan penjelasan yang diperlukan oleh calon nasabah.
3. Melaksanakan tugas-tugas penyaluran kredit
4. Melaksanakan tugas-tugas rekening kredit

f. Operasional Manager

Tugas:

1. Mengkoordinasikan pekerjaan dan staff di area customer service dan pinnata jasa agar menciptakan hasil yang optimal.
2. Menekan tingkat kesalahan pada titik nol melalui review, pengarahan dan pemberian training dengan mengacu pada produsen.
3. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan sesama karyawan, atasan dan bagian lainnya.

4. Menciptakan sistem pendukung operasional yang tangguh sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, aman, dan memuaskan bagi nasabah.
5. Mengatasi permasalahan yang terjadi di area operasional dengan mengacu pada prosedur
6. Bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan operasional cabang. Bertanggung jawab terhadap bagian bentuk laporan, seperti transaksi harian, rekening nasabah, dan neraca.

