

**LAPORAN STUDI PRAKTIK LAPANGAN
PERAN MUAMALAT DIN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN DI BANK MUAMALAT**



Syafa'atun Nur Inayah

**DEPARTMENT OF ISLAMIC ECONOMICS
FACULTY OF ECONOMIC AND MANAGEMENT**

LAPORAN STUDI PRAKTIK LAPANGAN

Peran Muamalat Din Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Bank Muamalat



Disusun Oleh:
Syafa'atun Nur Inayah
422021418086

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR
2024 M / 1446 H

DECLARATION

I hereby,

Name : Syafa'atun Nur Inayah
Registered Number : 422021418086
Faculty : Ekonomi dan Manajemen
Department : Ekonomi Islam
Title : Peran Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Kualitas
Layanan di Bank Muamalat

I sincerely declare that this thesis originally belongs to my own work and not belongs to other research for different degree. Furthermore, this thesis is never published before, except some parts with their original references.

Otherwise, if it found that this thesis is plagiarism, I'm ready to be cased academically.

Ngawi, Safar 30th 1446
September 4th, 2024

Author,



Syafa'atun Nur Inayah

LEMBAR PERSETUJUAN

Dengan ini dinyatakan bahwa Laporan SPL dengan judul:

“PERAN MUAMALAT DIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI
BANK MUAMALAT”

Disusun oleh

Syafa'atun Nur Inayah

NIM. 422021418086

Telah dibaca dengan seksama dan telah dianggap memenuhi standar ilmiah, baik
jangkauannya maupun kualitasnya.

Dosen Pembimbing



Miftahul Huda, M.E.
NIY. 170606

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas Akademik Universitas Darussalam Gontor, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syafa'atun Nur Inayah

NIM : 422021418086

Program Studi : Ekonomi Islam

Jenis Karya : Laporan Studi Praktek Lapangan

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UNIDA Gontor Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-Exclusive Royalty-Free Right) atas laporan studi praktik lapangan saya yang berjudul :

“PERAN MUAMALAT DIN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI BANK MUAMALAT”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti noneksklusif ini UNIDA Gontor berhak menyimpan, mengalih media atau format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Ngawi, 4 September 2024

Yang menyatakan,



(Syafa'atun Nur Inayah)

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA

ARAB	NAMA	LATIN	CONTOH	LATIN
ا	Alif	-	أَمَانُن	Amānun
ب	Ba'	B	بِئْتُن	Bintun
ت	Ta'	T	زَيْتُن	Zaytun
ث	Tha'	Ts	حَدِيثُن	ḥadīthun
ج	Jim	J	جَعَلُن	Ja'ala
ح	Ha'	Ḥ	حَرَامُن	ḥaramun
خ	Kha'	Kh	خَوْفُن	Khaufun
د	Dal	D	دَانِي	Danā
ذ	Dhal	Dh	ذَالِك	Dhālika
ر	Ra'	R	رَبُّن	Rabbun
ز	Zay	Z	زَمَانُن	Zamānun
س	Sin	S	سِنُن	Sinnun
ش	Shin	Sh	شَمْسُن	Shamsun
ص	Sad	ṣ	صَلَاتُن	ṣalātun

ض	dad	ḍ	رَمَادَانُ	ramaḍānun
ط	Ta'	ṭ	طَبِيبُ	ṭabībun
ظ	Za'	ẓ	ظَلَامُ	ẓalāmun
ع	'ayn	‘	عَيْنُ	'aynun
غ	Ghayn	Gh	غَيْرُ	Ghayru
ف	Fa'	F	فَازُ	Fāza
ق	Qaf	Q	قَالَ	Qāla
ك	Kaf	K	كِتَابُ	Kitābun
ل	Lam	L	لَيْلُ	Laylun
م	Mim	M	أَمَامُ	Amāma
ن	Nun	N	نَامُ	Nāma
و	Waw	W	وَاجِبُ	Wājibun
ه	Ha'	H	هَدِيَّةُ	Hadiyyatun
ء	Hamzah	’	بِنَاءُ	Binā'un
ي	Ya'	y	يَقِينُ	yaqīnun

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya haturkan kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan laporan akhir study praktik lapangan yang berjudul “Peran Muamalat DIN Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Bank Muamalat”. meskipun dalam proses penyelesaiannya mengalami banyak ambatan, namun atas izin Allah SWT saya berhasil menyelesaikan laporan akhir SPL ini dengan tepat waktu.

Dalam pengadaan dan pelaksanaan program ini hingga pada tahap penyusunan laporan, tentu tidak terlepas dari peran dan bantuan dari segala pihak yang didalamnya adalah orang tua, dosen, dekan, kaprodi dan wakaprodi, pembimbing SPL, serta seluruh keluarga besar Program Studi Ekonomi Islam yang mendampingi, membimbing, memberikan kritik dan saran serta masukan evaluasi yang dapat membangun ide dan inovasi khususnya pada Studi Praktik Lapangan (SPL) ini. Selain itu saya juga mengucapkan terimakasih kepada rekan-rekan anggota kelompok yang telah memberikan kontribusi, motivasi, dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pembuatan laporan akhir Studi Praktik Lapangan (SPL). Oleh karena itu itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur dan terimakasih kepada :

1. Presiden Universitas Darussalam Gontor : Al-Ustadz K.H Hasan Abdullah Sahal, Al-Ustadz Prof. Dr. K.H Amal Fathullah Zarkasyi, M.A., Al-Ustadz Drs. K.H Akrim Mariyat, Dipl. A. Ed.
2. Rector Universitas Darussalam Gontor : Al-Ustadz Assoc. Prof. Dr. K.H Hamid Fahmy Zarkasyi, M. Ed., M. Phil. Selaku rector Universitas Darussalam Gontor, Al-Ustadz Dr. Abdul Hafidz Zaid, M. A. selaku wakil rector I bidang akademik dan kemahasiswaan, Al-Ustadz Dr. Setiawan bin Lahuri, M. A. selaku wakil rector II bidang administrasi umum dan keuangan, Al-Ustadz Dr. Khoirul Umam, M. Ec. Selaku wakil rector III bidang kerjasama dan alumni.
3. Dekan Fakultas Ekonomi dan Manajemen, Al-Ustadz Dr. Hartomi Maulana, M. Sc dan Kepala Program Studi Ekonomi Islam, Al-Ustadz Dr. Mufti Afif, Lc., M. A.

4. Al-Ustadz Miftahul Huda, M.E. selaku dosen pembimbing dalam proses SPL dan penulisan laporan hingga selesai.
5. Keluarga penulis, Ibuku tercinta Ibu Siti Fatimah, Kakakku Mas Rokim dan Istri dan Adekku Izul, atas segala kasih sayang, motivasi, dan do'a yang tiada henti dalam menyertai langkah putrinya.
6. *Branch Manager*, Ibu Rizma dan *Branch Operation Manager*, Bapak Amirul, yang telah menerima dan memberikan kami banyak pengalaman dan ilmu baru selama masa study pengayaan lapangan di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur.
7. Seluruh team Bank Muamalat Surabaya KC. Mas Mansyur telah memberikan kami kesempatan untuk mendapatkan banyak ilmu dan pengalaman dalam study pengayaan lapangan di Bank Muamalat KC. Mas Mansyur.
8. Teman-teman seperjuangan Ekonomi Islam Universitas Darussalam Gontor angkatan 2021.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan laporan akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Untuk itu saya, sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna menyempurnakan laporan akhir SPL ini juga dengan harapan bahwa laporan akhir SPL ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca khususnya.

DAFTAR ISI

DECLARATION	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – INDONESIA.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I	1
A. Latar Belakang SPL	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan SPL.....	3
D. Manfaat SPL	4
BAB II.....	5
A. Tempat dan Waktu SPL	5
B. Profil Singkat Bank Muamalat Indonesia.....	5
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia (BMI).....	5
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.	8
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Surabaya - Mas Mansyur.	9
C. Deskripsi Divisi dan Pekerjaan (<i>Job Description</i>).....	9
BAB III	12
A. Ruang Lingkup Kerja	12
B. Tinjauan Pustaka.....	13
1. Peran Muamalat DIN.....	13
2. Kualitas Layanan di Bank Muamalat Indonesia	15
3. Peran Muamalat DIN dalam Meningkatkan Kualitas Layanan.....	16
BAB IV.....	19
A. Kesimpulan.....	19
B. Saran.....	19
DAFTAR PUSTAKA	20
LAMPIRAN	21
Dokumentasi Kegiatan SPL di Instansi.....	21
Laporan Kegiatan Harian	23
Lembar Penilaian	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Letak Geografis	5
Gambar 2. Struktur Organisasi Bank Muamalat KC Surabaya-Mas Mansyur	9
Gambar 3. Logo Bank Muamalat Indonesia	9
Gambar 4. Cara Registrasi Muamalat DIN	14

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang SPL

Universitas Darussalam (UNIDA) Gontor merupakan Universitas pendidikan tinggi yang berada di bawah naungan Pondok Modern Darussalam Gontor, yang berbasis pada sistem waqaf. Sebagai bagian dari tradisi pesantren, UNIDA Gontor menjalankan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan tetap mempertahankan visi, misi, serta semangat pesantren.

Sebagai sebuah perguruan tinggi yang berakar pada tradisi pesantren, UNIDA Gontor telah melalui perjalanan yang panjang. Pada tahun 1963, Pondok Modern Darussalam Gontor mendirikan Institut Pendidikan Darussalam (IPD), yang kemudian berubah menjadi Institut Studi Islam Darussalam (ISID) pada tahun 1994. Akhirnya, pada tahun 2014, lembaga ini resmi menjadi Universitas Darussalam Gontor (UNIDA Gontor) berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nomor 197/E/O/2014 tentang Izin Pendirian Universitas Darussalam Gontor.

Selain mempertahankan nilai-nilai pesantren dalam pengelolaannya, UNIDA Gontor juga menaruh perhatian besar pada aspek akademik, khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan melalui kurikulum dan kerangka kajian Islam yang komprehensif.

Magang adalah teknik belajar yang melibatkan pengamatan individual pada pekerjaan dan penentuan umpan balik untuk memperbaiki kinerja atau mengoreksi kesalahan.¹ Lebih mudahnya magang merupakan suatu kegiatan yang melibatkan mahasiswa dalam pembelajaran langsung melalui praktik di lapangan, dengan tujuan mengenalkan dan mengasah kemampuan mereka dalam dunia kerja yang sesungguhnya.

Berdasarkan undang-undang, magang merupakan bagian dari program pelatihan kerja yang diselenggarakan oleh perusahaan. Dasar hukum yang

¹ Nirmalasari Idha Wijaya, "Efektifitas Program Magang Mahasiswa Bersertifikasi (PMMB) Dalam Mendukung Tujuan Mata Kuliah Kerja Praktik (KP) Di Universitas Hang Tuah," in *Proceeding Indonesia Career Center Network Summit IV* (Samarinda, 2019).

mengatur magang di Indonesia adalah Undang-Undang No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, khususnya pada Pasal 21-30. Selain itu, magang juga diatur dalam Peraturan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi No. PER.22/MEN/IX/2009 yang mengatur pemagangan secara spesifik di dalam negeri.

Program magang dapat membantu mahasiswa dalam memperdalam pengetahuan dan keterampilan yang relevan dengan bidang studi mereka. Melalui magang, mahasiswa memiliki kesempatan untuk belajar sesuai dengan jurusan mereka, menghadapi situasi dunia kerja yang sesungguhnya, dan menerapkan keterampilan yang telah dipelajari selama kuliah.² Melalui program magang dapat meningkatkan kompetensi mahasiswa sesuai standar profesi dan dijadikan sebagai tauladan di kemudian hari.³

Program magang dapat meningkatkan kemampuan soft skills yang dimiliki oleh mahasiswa seperti, kemampuan berkomunikasi dengan baik di lingkungan sekitar, kemampuan beradaptasi, kemampuan mengelola kerja tim, kemampuan bersosialisasi, dan ketelitian dalam bekerja.⁴ Kegiatan magang juga mempersiapkan mahasiswa untuk lebih siap menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya setelah mereka menyelesaikan studi.

Pada kesempatan ini, penulis menjadikan objek SPL adalah Bank Muamalat Indonesia Cabang KH. Mas Mansyur, Jl. KH Mas Mansyur No. 175 Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya.

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, industri perbankan menghadapi tantangan dan peluang baru dalam hal layanan dan efisiensi operasional. Bank Muamalat, sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, berkomitmen untuk menyediakan layanan yang tidak hanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah tetapi juga mengikuti perkembangan teknologi guna memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Dengan semakin

² Joseflim Marcel, 'Manfaat Magang Bagi Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja', (<https://Stekom.Ac.Id/Artikel/Manfaat-Magang-Bagi-Peningkatan-Kualitas-Tenaga-Kerja>, 2023).

³ Ismail, Hasan, and Musdalifah, "Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Melalui Efektivitas Program Magang Kependidikan," *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (2018): 124–32, <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v2i1.48>.

⁴ Adi Faisal Aksa, "Program Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Menghadapi Dunia Kerja Melalui Kegiatan Magang Di Kantor Imigrasi Dan Koperasi Sangosay Atambua," *JUPEMAS: Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat* 2, no. 4 (2023): 50–56.

tingginya harapan dari nasabah terhadap layanan perbankan yang cepat, efisien, dan transparan, inovasi dalam layanan perbankan menjadi suatu keharusan.

Salah satu langkah strategis yang diambil oleh Bank Muamalat dalam menjawab tantangan ini adalah melalui pengembangan dan implementasi aplikasi Muamalat DIN. Aplikasi ini dirancang sebagai platform digital yang tidak hanya mempermudah transaksi bagi nasabah, tetapi juga memastikan bahwa setiap transaksi dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip muamalat yang tertanam dalam ajaran Islam. Muamalat DIN tidak hanya sekadar aplikasi perbankan, tetapi merupakan representasi dari nilai-nilai Islam dalam bentuk digital yang memfasilitasi berbagai transaksi syariah seperti Tabungan, deposito, pembiayaan, asuransi atau berbagai macam transaksi syariah lainnya.

Keberadaan aplikasi Muamalat DIN diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan Bank Muamalat dengan memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan aman bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Selain itu, aplikasi ini juga diharapkan mampu memberikan edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya transaksi yang halal dan sesuai dengan syariah, serta memperkuat posisi Bank Muamalat sebagai pionir dalam layanan perbankan syariah digital.

Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, penting untuk memahami sejauh mana aplikasi ini efektif dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi Muamalat DIN dalam mendukung peningkatan kualitas layanan di Bank Muamalat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam laporan SPL ini adalah: "Bagaimana peran aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat?"

C. Tujuan SPL

Tujuan dari pelaksanaan SPL di Bank Muamalat Cabang KH. Mas Mansyur Surabaya adalah; "Untuk mengetahui peran aplikasi Muamalat DIN dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat"

D. Manfaat SPL

1. Manfaat SPL

Manfaat SPL dari pelaksanaan magang pada Bank Muamalat adalah;

- a. Memberikan manfaat dalam penerapan teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek yang ada di dunia kerja atau Masyarakat
- b. Melatih diri guna untuk menambah pengalaman hingga beradaptasi dengan dunia kerja yang sesungguhnya
- c. Menambah wawasan pada sistem Kelola bank mumalat

2. Manfaat Akdemik

Manfaat akademik dari pelaksanaan magang pada Bank Muamalat adalah;

- a. Studi Praktek Lapangan ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu ekonomi, sehingga dapat dijadikan rujukan atau refrensi bagaimana mahasiswa dan mahasiswi selanjutnya
- b. Studi Praktek Lapangan ini diharapkan dapat menjadi syair bagi program studi Ekonomi Islam UNIDA

3. Manfaat Bagi Instansi atau Mitra

Manfaat bagi instansi atau mitra adalah diharapkan dengan adanya SPL di Bank Muamalat Indonesia KC. Mas Mansyur Surabaya dapat membantu tugas-tugas dan bisa mengembangkan inovasi dengan adanya peserta SPL.

BAB II

METODE KEGIATAN

A. Tempat dan Waktu SPL

Praktik magang ini berlangsung selama 43 hari yang dimulai hari Jum'at 27 Oktober 2023 hingga 8 Desember 2023. Kegiatan magang dilakukan setiap hari kerja, yaitu Senin hingga Jumat, mulai pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Kegiatan praktik magang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Cabang KH. Mas Mansyur, Jl. KH Mas Mansyur No. 175 Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya, Telp. (031) 3545250.



Gambar 1. Letak Geografis

Sumber: <https://www.google.com/maps/place/Bank+Muamalat+KC+Surabaya+-+Mas+Mansyur>

B. Profil Singkat Bank Muamalat Indonesia

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia (BMI)

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

diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

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

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

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

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

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

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank Pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa

568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

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

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia.

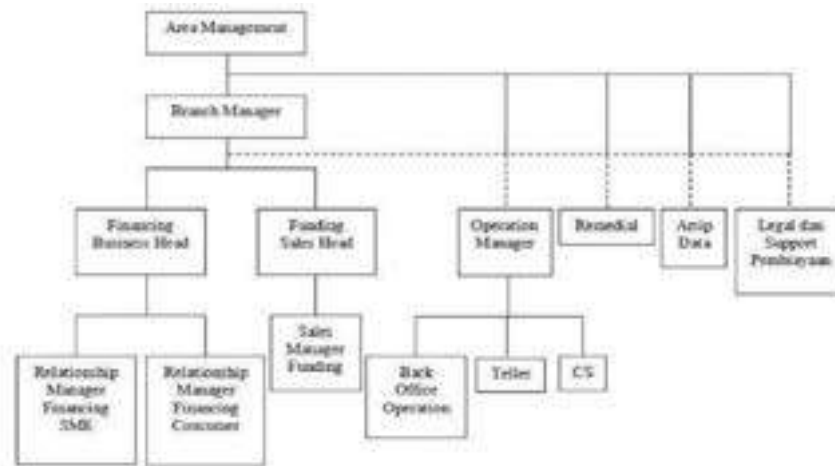
Visi Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

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

Misi Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut:

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

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KC Surabaya - Mas Mansyur.



Gambar 2. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia
KC Surabaya-Mas Mansyur

4. Logo Bank Muamalat Indonesia



Gambar 3. Logo Bank Muamalat Indonesia

C. Deskripsi Divisi dan Pekerjaan (*Job Description*)

1. *Branch Manager* bertugas untuk:
 - a. Mengkoordinasi bagian bawahnya
 - b. Mengambil Kebijakan strategis berkaitan dengan kantor cabang
 - c. Bertanggungjawab atas segala Kebijakan dan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh bagian-bagian di kantor cabang
2. *Branch Operation Manager*, bertugas untuk:
 - a. Bertanggungjawab terhadap operasional kantor
 - b. Mengkoordinasi sub ordinate dibawahnya

3. *Account manager*, bertugas untuk:
 - a. Bertanggungjawab terhadap *codof financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan
 - b. Beorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan
 - c. Melakukan analisa awal kelayakan pengajuan pembiayaan nasabah
 - d. Mengawal proses pembiayaan mulai dari pengajuan, analisa kelayakan pembiayaan, mengawasi dan mengingatkan nasabah dalam membayar ansuran pembiayaan.
4. *Back office*, bertugas untuk:
 - a. Input jurnal harian
 - b. Liring ke Bank Indonesia
 - c. Transfer dan transaksi
 - d. Membuat *curving* tiap akhir bulan
 - e. Rekonsiliasi rekening antar kantor (RAK)
5. *Teller*, bertugas untuk:
 - a. Mendukung jalannya kegiatan operasional dan melaksanakan proses dan *front office* serta melayani transaksi yang berkaitan dengan uang tunai dan pemindahan bukuan, antara lain setoran, penarikan, transfer, dan memeriksa hasil validasinya.
 - b. Membukakan seluruh transaksi yang belum terintegrasi atau manual
 - c. Meneliti penyebab selisih dan menyelesaikan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
6. *Customer Service*, bertugas untuk:
 - a. Memperkenalkan dan menawarkan produk Bank Muamalat mengenai cara, keuntungan, keunggulan dan keistimewaan serta persyaratan suatu produk.
 - b. Input nasabah dan *trac record* nya di Bank Indonesia baik untuk giro maupun pembiayaan.

- c. Memelihara filing sistem untuk produk yang dikeluarkan terutama untuk giro, Tabungan, dan deposito.
 - d. Mencetak pin kartu ATM mendistribusikan pada nasabah
 - e. *Handeling complain* dari nasabah.
7. *Relationship Manager Funding*, bertugas untuk:
- a. *Marketing funding* sendiri bertanggungjawab pada *cod offuning* untuk pencapaian target bidang usaha funding atau pendanaan
 - b. Seorang *marketing funding* harus berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan.
 - c. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan dan memperluas jaringan atau relasi perbankan.

BAB III

KEGIATAN DAN PEMBAHASAN

A. Ruang Lingkup Kerja

Study Praktik Lapangan (SPL) dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia Cabang KH. Mas Mansyur, Jl. KH Mas Mansyur No. 175 Nyamplungan, Kec. Pabean Cantikan, Surabaya. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syaiah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Bank muamalat Indonesia didirikan pada tanggal 1 November 1991, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia dan Pemerintah Indonesia. Bank muamalat hadir dengan sebuah mitra sejati yang dilakukan, dengan memberi dukungan dan layanan kepada nasabah guna membangun kehidupan ekonomi syariah dan berbudaya.

Kegiatan yang dilakukan penulis dalam kegiatan PKL (Praktik Kerja Lapangan) adalah berangkat pada pukul 07.15 WIB dan pulang pukul 16.30 WIB, dengan perjalanan dari kost putri menuju kantor di tempuh dalam waktu kurang lebih 20 menit. Sesampainya di kantor, dilanjutkan dengan do'a dan breafing bersama dengan pegawai kantor lainnya di Hall Bank Muamalat. Pada hari pertama mahasiswi PKL melakukan pertemuan dengan Bapak Amirullah selaku Operational Manager di Bank Muamalat KH. Mas Mansyur. Dan juga perkenalan dengan seluruh pegawai kantor di Bank Muamalat Cabang KH. Mas Mansyur. Selanjutnya kami diberikan bagian dalam menjalankan PKL di hari pertama.

Minggu pertama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, mahasiswi melakukan pemeriksaan berkas-berkas. Berkas tersebut ialah data calon jamaah haji, yang belum terinput di website BPKH. Selain itu, mahasiswi PKL juga mendapatkan materi mengenai Bank Muamalat dan produk-produk yang digunakan seperti, Tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan Rencana, Tabungan Prima Berhadiah, Deposito, Pembiayaan, dan Asuransi.

Pada minggu kedua pelaksanaan PKL, mahasiswi memeriksa setoran awal calon jamaah haji dan mendata jamaah haji dari beberapa Travel Haji dan Umroh. Kemudian mahasiswi diberikan untuk menyelesaikan target

data di awal yaitu berkas-berkas nasabah atau calon jamaah haji yang belum terinput.

Pada minggu ketiga, mahasiswi crosscheck ulang data baik dari data nasabah ataupun data Travel Haji. Kami juga merapikan berkas calon jamaah haji. Serta menginput data jamaah haji dari travel PT. Persada Dutabeliton Travel.

Pada minggu keempat, mahasiswi membuat Salinan laporan untuk dikirim ke OJK. Kemudian kami ditugaskan untuk membukakkan rekening nasabah baru yang langsung turun di objek lapangan yang dituju, yaitu Bapak/ Ibu Guru SMP Muhammadiyah 13 Surabaya.

Pada minggu kelima, mahasiswi mendata seluruh investaris kantor Bank Muamalat cabang KH. Mas Mansyur tahun 2023 baik itu yang normal maupun yang rusak. Kemudian mahasiswi diberikan untuk memberi catatan untuk data surat kuasa/ wakalah nasabah yang statusnya belum dan sudah terupload dan lalu hasil tersebut diberikan kepada customer service.

Pada minggu keenam atau minggu terakhir pelaksanaan PKL, mahasiswi ditugaskan untuk membantu *Marketing* dalam mendata nomor rekening nasabah, yang dilakukan pada tahap *cleansing* dengan memastikan valid atau tidaknya No. Rek nasabah. Kemudian kami diberikan untuk menyelesaikan target dalam mendata, mencatat berkas data setoran awal nasabah lalu data tersebut harus di upload dalam aplikasi BPKH.

B. Tinjauan Pustaka

1. Peran Muamalat DIN

Bank Muamalat mengeluarkan atau meluncurkan satu aplikasi yang dibuat khusus untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah pada tanggal 14 November 2019 yakni aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network).

Muamalat DIN (Digital Islamic Network) adalah aplikasi layanan mobile banking Bank Muamalat dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunanya baik nasabah maupun non nasabah. Tujuan dirilisnya

aplikasi terbaru ini yaitu untuk meningkatkan kemudahan pelayanan dan kepuasan nasabah sebagai mitra Bank Muamalat sendiri.⁵

Aplikasi Muamalat DIN bisa diunduh melalui AppStore untuk pengguna iPhone minimum versi iOS 12 dan Google Play Store untuk pengguna Android dengan minimum versi 6.0 (Marshmallow). Bagi nasab Bank Muamalat untuk melakukan registrasi pada Muamalat DIN bisa dilakukam seperti gambar berikut:



Gambar 4. Cara Registrasi Muamalat DIN

⁵ Bank Muamalat, “Muamalat DIN (Digital Islamic Network),” <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>, n.d.

Muamalat DIN memiliki beragam fitur menarik, seperti dibawah ini akan dijelaskan mengenai fitur Muamalat DIN:

- a. Fitur Finansial yang memungkinkan Nasabah bertransaksi finansial tanpa harus datang ke Bank.
- b. Fitur Non finansial yang dilengkapi informasi produk dan layanan untuk mempermudah pengguna mengetahui berbagai produk perbankan Muamalat, lokasi atm dan kantor cabang, konten islami (Daily Hadist, kalkulator zakat, arah kiblat dan jadwal shalat), serta layanan “hubungi kami” yang mempermudah pengguna untuk menghubungi.
- c. Fitur menarik lain yang terdapat di Muamalat DIN: New look (tampilan lebih fresh), biometric login (login dengan sidik jari, lebih mudah dan aman), single portfolio view (memudahkan nasabah melihat ringkasan seluruh portofolio di Bank Muamalat), smart transfer (pilihan menyimpan nomor rekening yang sering jadi tujuan transfer, lebih praktis).

Selain beragam fitur menarik, Muamalat DIN juga dilengkapi dengan keamanan yang lebih tinggi untuk menjaga kemananan data Nasabah.

2. Kualitas Layanan di Bank Muamalat Indonesia

Kualitas layanan mengacu pada upaya yang dilakukan oleh suatu pihak untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pihak lain. Usmara menyatakan jika kualitas layanan diartikan sebagai sikap yang terbentuk dari perbandingan antara harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman mereka terhadap kinerja Perusahaan.⁶ Menurut Fandy Tjiptono, kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.⁷

Dalam konteks perbankan, kualitas layanan adalah salah satu factor utama yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah. Kualitas

⁶ Faizzatur Rochma et al., “Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong,” *Jurnal Talijagad* 2, no. 1 (2024).

⁷ Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2012).

layanan dapat diukur melalui berbagai dimensi, seperti keandalan, tanggapan terhadap keluhan, jaminan, empati, serta aspek-aspek fisik seperti fasilitas dan teknologi yang digunakan.

Bank Muamalat, sebagai salah satu bank syariah pertama di Indonesia, memiliki komitmen kuat untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada nasabahnya. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam setiap aspek operasional, Bank Muamalat tidak hanya fokus pada profitabilitas tetapi juga pada etika dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam dalam pelayanan yang diberikan. Untuk terus meningkatkan kualitas layanan, Bank Muamalat telah mengadopsi berbagai strategi, antara lain:

a. Pengembangan Teknologi Layanan

Bank Muamalat secara aktif mengembangkan teknologi, termasuk aplikasi Muamalat DIN, untuk mempermudah akses layanan bagi nasabah dan meningkatkan efisiensi transaksi.

b. Pelatihan Karyawan

Karyawan Bank Muamalat secara rutin mendapatkan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka, khususnya terkait dengan layanan nasabah dan pemahaman tentang produk-produk syariah

c. Sistem Pengelolaan Keluhan

Bank Muamalat juga mengimplementasikan sistem yang efektif untuk mengelola keluhan nasabah, memastikan bahwa setiap masalah diselesaikan dengan cepat dan memuaskan.

d. Inovasi Produk dan Layanan

Bank Muamalat terus berinovasi dalam mengembangkan produk dan layanan baru yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan selaras dengan prinsip-prinsip syariah.

3. Peran Muamalat DIN dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Aplikasi Muamalat DIN merupakan salah satu inisiatif strategis yang dikembangkan oleh Bank Muamalat untuk meningkatkan kualitas layanan. Aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai

transaksi keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan aman. Dengan aplikasi ini, Bank Muamalat berupaya memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabah, memperkuat loyalitas mereka, dan meningkatkan efisiensi operasional bank secara keseluruhan

Pada 8 Oktober 2018, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mengadakan Grand Launching kampanye Ayo Hijrah. Hal ini bermotif untuk lebih aktif dalam mengajak masyarakat untuk berhijrah, khususnya dalam hal layanan perbankan.⁸

Sesuai dengan arti dari Hijrah yang bermakna untuk “lebih baik” maka Ayo Hijrah adalah gerakan yang mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal. Islam bukan hanya agama yang mengatur hubungan kita dengan Sang Pencipta, tapi juga merupakan jalan hidup (way of life) sehingga Ayo Hijrah juga mengajak untuk menjalani hidup sesuai tuntunan Islam yang baik dan berkah.

Demikian pula melalui Ayo Hijrah ini Bank Muamalat mengajak masyarakat untuk berhijrah dalam hal layanan perbankan (pengelolaan keuangan) dengan memanfaatkan layanan perbankan Syariah untuk hidup yang lebih berkah.

Tujuan gerakan Ayo Hijrah yaitu diharapkan ada peningkatan kualitas diri, baik secara individu maupun organisasi, untuk semakin kaffah menjalankan syariat Islam, khususnya dalam konteks layanan perbankan syariah. Cita-cita yang hendak diwujudkan oleh Bank Muamalat adalah menyetarakan pertumbuhan nasabah bank syariah agar setara dengan kondisi rakyat Indonesia yang mayoritas muslim.

Manfaat masyarakat Indonesia harus Hijrah ke Bank Muamalat sebagai berikut:

- a. Bank Muamalat adalah bank pertama murni syariah di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1992.

⁸ Bank Muamalat, “Tentang Muamalat Seputar Ayo Hijrah,” <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/seputar-ayo-hijrah>, n.d.

- b. Bank Muamalat tidak menginduk dari bank lain, sehingga terjaga kemurnian syariahnya.
- c. Pengelolaan dana di Bank Muamalat didasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi syariah yang dikawal dan diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah.
- d. Bank Muamalat memiliki produk dan layanan keuangan lengkap yang ditunjang dengan berbagai fasilitas seperti Mobile Banking, Internet Banking Muamalat dan jaringan ATM dan Kantor Cabang hingga ke luar negeri.

Untuk memberikan layanan yang lebih berkah untuk nasabah dan masyarakat maka produk Bank Muamalat kami berikan nama baru sebagai berikut;

- a. Tabungan iB Hijrah
- b. Tabungan iB Hijrah Haji
- c. Tabungan iB Hijrah Rencana
- d. Tabungan iB Hijrah Prima
- e. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah
- f. Deposito iB Hijrah
- g. Giro iB Hijrah
- h. Pembiayaan Rumah iB Hijrah (KPR IB Hijrah)

Gerakan Ayo Hijrah yang diimplementasikan oleh Bank Muamalat merupakan Gerakan yang dapat meningkatkan kualitas layanan pada bank. Dengan segala perkembangan dan peningkatan yang dialami, Bank Muamalat bercita-cita menjadi pusat dari Ekosistem Ekonomi Syariah dan turut membangun industri halal di Indonesia dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Sesuai penjelasan diatas yaitu membahas mengenai peran aplikasi Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Muamalat. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan dengan cara yang lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan prinsip syariah. Aplikasi Muamalat DIN berhasil meningkatkan kualitas layanan Bank Muamalat dengan menyediakan akses yang lebih mudah, cepat, dan aman bagi nasabah. Aplikasi ini juga mendukung edukasi nasabah tentang pentingnya transaksi yang sesuai dengan syariah serta memperkuat loyalitas nasabah terhadap Bank Muamalat.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan penulis berdasarkan hasil pemaparan yang telah dijelaskan adalah pengembangan lebih lanjut mengenai aplikasi Muamalat DIN, misalnya fitur-fitur yang lebih interaktif atau personalisasi layanan yang lebih mendalam sesuai kebutuhan nasabah. Sehingga semakin banyak fitur-fitur yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksa, Adi Faisal. "Program Peningkatan Kemampuan Mahasiswa Menghadapi Dunia Kerja Melalui Kegiatan Magang Di Kantor Imigrasi Dan Koperasi Sangosay Atambua." *JUPEMAS: Jurnal Umum Pengabdian Masyarakat* 2, no. 4 (2023): 50–56.
- Ismail, Hasan, and Musdalifah. "Pengembangan Kompetensi Mahasiswa Melalui Efektivitas Program Magang Kependidikan." *Edumaspul: Jurnal Pendidikan* 2, no. 1 (2018): 124–32. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v2i1.48>.
- Marcel, Joseflim. "Manfaat Magang Bagi Peningkatan Kualitas Tenaga Kerja." <https://stekom.ac.id/artikel/manfaat-magang-bagi-peningkatan-kualitas-tenaga-kerja>, 2023.
- Muamalat, Bank. "Muamalat DIN (Digital Islamic Network)." <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/e-banking/muamalat-din-digital-islamic-network>, n.d.
- . "Tentang Muamalat Seputar Ayo Hijrah." <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/seputar-ayo-hijrah>, n.d.
- Rochma, Faizzatur, Afifatul Sholikhah, Alin Riqqoh Dini Safia, Amanda Louis Vernandia, Akhmad Afandi, and Izzatul Islamiyah. "Analisis Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Sambal Gami Jeet 81 Porong." *Jurnal Talijagad* 2, no. 1 (2024).
- Tjiptono, Fandy. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi, 2012.
- Wijaya, Nirmalasari Idha. "Efektifitas Program Magang Mahasiswa Bersertifikasi (PMMB) Dalam Mendukung Tujuan Mata Kuliah Kerja Praktik (KP) Di Universitas Hang Tuah." In *Proceeding Indonesia Career Center Network Summit IV*. Samarinda, 2019.

LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan SPL di Instansi



Penyerahan Cindramata kepada Bank Muamalat KC Mas Mansyur



Memeriksa data setoran awal nasabah & Input data pada BPKH



Suasana Dalam Bank Muamalat Indonesia KC Mas Mansyur Surabaya



Perpisahan Dengan Team Bank Muamalat Indonesia

Laporan Kegiatan Harian



Faculty of Economics and Management

كلية الاقتصاد والإدارة

LAPORAN KEGIATAN HARIAN STUDI PRAKTIK LAPANGAN

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN

UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR









2023 M/1445 H




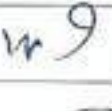


NAMA : SYAFA'ATUN NUR INAYAH
 NIM : 422021418086
 OBJEK SPL : Bank Muamalat KC Surabaya – Mas Mansyur








NO	HARI/TGL.	KEGIATAN	PARAF PEMBIMBING SPL
1.	Jum'at, 27/10/2023	a. Memeriksa berkas-berkas calon jamaah haji 2022-2023 b. Input data calon jamaah haji 2022-2023 ke website BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji)	
2.	Senin, 30/10/2023	a. Memeriksa berkas-berkas calon jamaah haji untuk pembaharuan. b. Memeriksa dan melanjutkan input data calon jamaah haji 2022-2023 ke website BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji)	
3.	Selasa, 31/10/2023	a. Input data calon jamaah haji yang belum terdaftar pada website BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji)	
4	Rabu, 01/11/2023	a. Materi bersama Mentor dari divisi marketing Bank Muamalat Indonesia	
5	Kamis, 02/11/2023	a. Memeriksa surat kuasa/ wakalah nasabah b. Input data nasabah ke website BPKH	
6	Jum'at, 03/11/2023	a. Melerjutkan input data nasabah jamaah haji	
7	Senin, 06/11/2023	a. Memeriksa surat kuasa/ wakalah dari nasabah calon jamaah haji	


The Fountain of Wisdom Economics

Head Office: Main Campus, University of Darussalam Gontor, Jl. Raya Niman, Pongres, East Java, 63471
 Phone: (+62352) 974562 Website: www.unida.gontor.ac.id, Email: info@unida.gontor.ac.id

		b. Input data calon jamaah haji 2022-2023 dengan jumlah 41 nasabah	
8	Selasa, 07/11/2023	a. Melanjutkan input data nasabah yang belum terselesaikan ke BPKH b. Membantu divisi operation untuk memeriksa laporan keuangan nasabah.	
9	Rabu, 08/11/2023	a. Membantu customer service untuk memeriksa dan mendata setoran awal calon jamaah haji ke Bank Muamalat pada tanggal 8 November 2023	
10	Kamis, 09/11/2023	Berhalangan Hadir dikarenakan Sakit	
11	Jum'at, 10/11/2023	a. Melanjutkan memeriksa data setoran awal calon jamaah haji ke Bank Muamalat pada tanggal 10 November 2023	
12	Senin, 13/11/2023	a. Menyelesaikan target data calon jamaah haji ke website BPKH b. Merekap data yang masuk dari Teller	
13	Selasa, 14/11/2023	a. Input data dan crosscheck ulang data jamaah haji yang sudah ke upload ke website.	
14	Rabu, 15/11/2023	a. Memeriksa setoran awal calon jamaah haji pada tanggal 10 November 2023 dan mendata kembali yang belum terdaftar dalam BPKH b. Membuat di excel data jamaah haji dari beberapa travel haji yaitu; PT. Shafira Lintas Semesta, PT. Persada Dutabeliton Travel, PT. Nur Hazamain & Travel, PT. Dzikri Az zumar Wisata.	
15	Kamis, 16/11/2023	a. Memeriksa berkas-berkas calon jamaah haji yang masih belum ke input. b. Input data jamaah haji dari travel PT. Persada Dutabeliton Travel	
16	Jum'at, 17/11/2023	a. Crosscheck kembali calon jamaah haji yang belum terdaftar b. Input data nasabah yang belum terupload c. Merapikan berkas calon jamaah haji pada tanggal 17 November 2023	

18	Senin, 20/11/2023	a. Membantu customer service untuk input data jamaah haji ke website yang belum terupload, pada tanggal 17 November 2023.	
19	Selasa, 21/11/2023	a. Crosscheck data nasabah yang masih belum terupload di BPKH b. Memfilter by user M711d4 dan M729d4 ke excel untuk di kirimkan ke Travel yang terkait.	
20	Rabu, 22/11/2023	a. Membuat salinan laporan untuk di kirim ke OJK b. Membuka rekening nasabah baru di objek lapangan yang dituju, yaitu Ibu / Bapak Guru SMP Muhammadiyah 13 Surabaya.	
21	Kamis, 23/11/2023	a. Menyalin data b. Melanjutkan survei lapangan dengan objek di SMP Muhammadiyah 13	
22	Jum'at, 24/11/2023	a. Memeriksa Tabungan Giro nasabah Yayasan Al Akhbar Ar Roufyyah Najib S Mustofa.	
23	Senin, 27/11/2023	a. Memeriksa data setoran awal nasabah tanggal 23 November 2023 b. Meinput data surat kuasa/ wakalah nasabah ke BPKH pada tanggal 23 November 2023 c. Mendata seluruh investaris kantor Bank Muamalat cabang Kh. Mas Mansyur thn 2023 yang normal/ rusak.	
24	Selasa, 28/11/2023	a. Memberi catatan untuk data surat kuasa/ wakalah nasabah yang status belum dan sudah terupload dan diberikan kepada customer service. b. Melanjutkan mendata inventaris kantor Bank Muamalat cabang Kh. Mas Mansyur thn 2023 yang normal/ rusak.	
25	Rabu, 29/11/2023	a. Membuat salinan laporan untuk di kirim ke OJK b. Membuka rekening nasabah baru di objek lapangan yang dituju, yaitu Ibu /	

		Bapak Guru SMP Muhammadiyah 13 Surabaya.	
27	Kamis, 30/11/2023	a. Memeriksa berkas-berkas calon jamaah haji yang masih belum ke input. b. Input data jamaah haji dari travel PT. Persada Dutabeliton Travel	
28	Jum'at, 01/12/2023	a. Crosscheck kembali calon jamaah haji yang belum terdaftar b. Input data nasabah yang belum terupload Memeriksa berkas calon jamaah haji pada tanggal 01 Desember 2023	
30	Senin, 02/12/2023	a. Memeriksa nomor rekening nasabah yang dilakukan pada tahap <i>cleansing</i> dengan memastikan valid atau tidaknya No. Rek nasabah b. Memeriksa Tabungan Giro nasabah Yayasan Al Akhbar Ar Roufyyah Najib S Mustofa.	
31	Selasa, 02/12/2023	a. Melanjutkan memeriksa nomor rekening nasabah yang dilakukan pada tahap <i>cleansing</i> dengan memastikan valid atau tidaknya No. Rek nasabah	
32	Rabu, 03/12/2023	a. Memeriksa surat kuasa/ wakalah nasabah b. Materi bersama Mentor dari divisi marketing Bank Muamalat Indonesia	
33	Kamis, 04/12/2023	a. Melanjutkan memeriksa nomor rekening nasabah yang dilakukan pada tahap <i>cleansing</i> dengan memastikan valid atau tidaknya No. Rek nasabah b. Membantu customer service untuk Input data jamaah haji ke website yang belum terupload, pada tanggal 04 Desember 2023.	
34	Jum'at, 05/12/2023	a. Menyelesaikan dalam memeriksa nomor rekening nasabah yang dilakukan pada tahap <i>cleansing</i> dengan memastikan valid atau tidaknya No. Rek nasabah b. Memeriksa surat kuasa/ wakalah nasabah	

		<p>e. Sambutan pesan terakhir dan perpisahan kepada seluruh pegawai Bank Muamalat</p> <p>d. Perpisahan dengan seluruh pegawai Bank Muamalat KC Mas Mansyur dan KC Damso.</p>	
--	--	--	---

Lembar Penilaian



Faculty of Economics and Management

كلية الاقتصاد والإدارة

LEMBAR PENILAIAN INSTANSI
STUDI PRAKTIK LAPANGAN
PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS DARUSSALAM GONTOR
2023 M/1445 H

Nama : Syafiqatun Nur Mayan
Instansi : Bank Muamalat FCU Mas Mansyur
Alamat Instansi : Jl. F&M Mas Mansyur no. 191, Surabaya
No. Hp/Telp. : 091 - 3545250
Periode SPL : 27 Oktober - 8 Desember 2023



NO	KOMPONEN PENILAIAN	SKOR (0-100)	KETERANGAN
I	Aspek Kognitif:		
	a. Penguasaan keilmuan	97	
	b. Kemampuan mengidentifikasi masalah dan solusinya	95	
	c. Daya tangkap atau serap	98	
II	Aspek Afektif:		
	d. Disiplin dan tanggungjawab	100	
	e. Komitmen dan integritas	100	
	f. Menghargai dan menghormati (kesopanan)	100	
	g. Kreativitas	100	
	h. Kerjasama dengan tim	100	
	i. Penampilan dan kerapian busana	100	
III	Aspek Psikomotorik:		
	j. Keahlian dan keterampilan	99	
	k. Penguasaan komputer dan teknologi informasi	98	
	l. Inovasi dan kreativitas	100	
	m. Produktivitas dan penyelesaian tugas	97	

RATA-RATA I, II, & III (70%)		
IV Penyusunan Proposal (10%)	99	
V Penyusunan Laporan (20%)	99	
NILAI SPI.	99.8	A



The Fountain of Wisdom