

---

## Administrasi Investasi pada Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Palu Sulawesi Tengah

### *Investment Administration at Bank Muamalat Indonesia Tbk Palu Branch, Central Sulawesi*

Muhamad Dasril<sup>1\*</sup>, Abdul Hanif<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palu

(\*)Email Korespondensi: [muhammad.dasril@yahoo.co.id](mailto:muhammad.dasril@yahoo.co.id)

---

#### **Abstrak**

Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah sebagai suatu bank syariah sudah tentu sangat mengharapkan suatu investasi yang terus menerus meningkat. Oleh sebab itu pelaksanaan administrasi investasi juga harus dapat mengikuti perkembangan investasi pada masyarakat dengan mengutamakan pelayanan prima. Penelitian ini adalah survey dengan tipe deskriptif kualitatif, hasil data kuisisioner yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis dan dipersentasekan dengan cara membuat tabel frekuensi dan persentase. Hasil penelitian ini menyimpulkan administrasi investasi telah berjalan baik dan dapat memberikan kejelasan dan keuntungan bersama antara pihak bank dan nasabah.

**Kata kunci:** Administrasi; Investasi; Bank Muamalat

---

#### **Abstract**

*Bank Muamalat Indonesia TBK Palu Branch, Central Sulawesi as a sharia bank, of course, really hopes for an investment that continues to increase. Therefore, the implementation of investment administration must also be able to follow the development of investment in the community by prioritizing excellent service. This research is a survey with a qualitative descriptive type, the results of the questionnaire data that have been collected are then analyzed and presented by means of making frequency and percentage tables. The results of this study conclude that investment administration has been running well and can provide clarity and mutual benefits between the bank and the customer.*

**Keywords:** Administration; Investment; Bank Muamalat

---

## **PENDAHULUAN**

Pada dasarnya lahirnya bank mulanya dari hasil dari perkembangan cara penyimpanan harta benda. Bank juga dapat memberikan jaminan atas penyimpan dan penyimpananpun dapat mempergunakan uang penyimpanannya dengan menggunakan berupa cek surat wesel, dan lain sebagainya. Demikian halnya dengan munculnya bank islam, hal ini tidak terlepas dari upaya pengalangan dana masyarakat yang memiliki orientasi nilai yang tidak terlepas dan tumbuh dalam masyarakat islam itu sendiri. Pada ajaran agama Islam secara jelas dan tegas melarang praktik muamalah yang mengandung dan dapat menimbulkan riba, sehingga didirikanlah bank tanpa bunga, yang sesuai dengan prinsip ajaran Islam. Hal ini diperkuat oleh pandangan ulama yang beranggapan bahwa sesungguhnya bunga bank itu dapat dikatakan sebagai suatu riba karena itu hukumnya dapat dikategorikan sesuatu yang haram. Untuk itulah diusahakan adanya sistem perbankan yang dalam operasinya tidak mengenakan bunga kepada nasabahnya (*interest free banking system*) atau lazim disebut perbankan berdasarkan prinsip syariah (perbankan syariah) (1).

Jika dari peristilahan maka perbankan syariah meliputi berbagai hal tentang sesuatu yang pada terkait Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, hal ini dapat meliputi kelembagaan kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya (2). Adapun pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah di sebutkan pada pasal 1 ayat 7 dan 8 bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (3).

Berkembangnya perbankan syariah di Indonesia tidak terlepas dari penetapan perundang sebagai wujud dari satu instrumen kebijakan publik. Ditetapkannya berbagai peraturan idealnya harus dapat mengantisipasi fenomena perubahan atas keinginan publik adanya perbankan yang berbasis syariah. Oleh karena itu perundang disini berfungsi sebagai sarana kontrol sosial dan alat rekayasa sosial dari kehidupan suatu negara. Kebijakan publik pada suatu negara pada umumnya akan dituangkan dalam bentuk perundang. Demikian pula halnya dengan pengembangan perbankan syariah yang barang tentu akan sangat bergantung kepada ada atau tidaknya perundang yang memadai yang mengatur kegiatan usaha perbankan syariah tersebut, disamping dukungan infrastruktur yang memadai dalam mewujudkan sistem perbankan (4).

Eksistensi perbankan syariah pada akhirnya melahirkan persaingan dengan bank konvensional lainnya termasuk pada beberapa yang tergolong bank syariah itu sendiri, hal ini mau tidak mau haruslah terjadi oleh karena itu jika ingin dapat bertahan didunia perbankan, maka perbankan syariah haruslah memiliki strategi dalam menarik masyarakat sebagai nasabahnya.

Bank yang ingin berkembang haruslah memiliki trik dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat selain berbagai program haruslah dapat memberikan pelayanan yang optimal salah satunya adalah pelayanan pada saat administrasi proses inventasi, ini dapat dikatakan bahwa tingkat keberhasilan pada investasi dapat menjadi indikator keberhasilan administrasi bank dalam memberikan pelayanan.

Penelitian Dadi Putra (2019) menunjukkan pada biaya administrasi yang mengkhusunkan produk Wadiah. Produk ini setiap perbankan syariah terdapat perbedaan pada biaya administrasi pemeliharaan ATM. Misalnya pada Bank Muamalat Indonesia biaya yang dibebankan kepada nasabah sebesar 7500, Bank Mandiri Syariah sebesar 4500 untuk BSM tabungan simpatik adapun pada BNI syariah tidak ada biaya administrasi pemeliharaan ATM (5).

Bank syariah dalam melaksanakan investasinya juga sangat tergantung pada pelaksanaan administrasinya. Administrasi dalam hal ini dapat dikatakan sebagai aktivitas pengelolaan administrasi guna meningkatkan investasi termasuk pada Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah sebagai suatu bank syariah pada akhirnya sangatlah mengharapkan investasi yang terus menerus meningkat. Oleh sebab itu pelaksanaan administrasi investasi pada akhirnya juga tidak terlepas dalam mengikuti perkembangan investasi masyarakat.

## **METODE**

Dasar penelitian ini adalah survey dengan tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini untuk adalah Observasi, Wawancara, Kuisisioner. Pendekatan disesuaikan dengan data yang berhasil dikumpulkan

kemudian dianalisis dan dipersentasekan dengan cara membuat tabel frekuensi dan persentasi dengan rumus sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Frekwensi

n = Jumlah responden

## HASIL

Dalam menarik investasi maka Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah berupaya melaksanakan proses kegiatan administrasi yang mana nampak secara jelas terlihat peranannya. Jika mengikuti berbagai tahapan dalam proses kegiatan administrasi investasi, mengikuti proses administrasi sebagai berikut:

### Proses Kerjasama

Kerjasama ini terlihat pada adanya proses pelayanan investasi yang bertujuan memberikan suatu bentuk pelayanan yang maksimal. Ini berarti Kerjasama akan menyatukan kekuatan ide-ide yang akan mengantarkan pada kesuksesan (6). Proses kerjasama dalam pengertian ini pada pencapaian tujuan sehingga tidak bisa terlepas dalam wujud pelayanan yang berkualitas dan pelayanan yang berorientasi kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, Bank Muamalat TBK Cabang Sulawesi Tengah dalam pelayanannya yang berprinsip pada pelayanan islami mengutamakan keuntungan bersama.

Prinsip penerapan pelayanan yang islami tersebut menjadi dasar dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah guna meningkatkan investasi dengan melaksanakan kerjasama secara optimal. Hal ini dapat terlihat pada hasil penelitian terhadap proses kerjasama yang dikemukakan oleh responden berikut ini :

Tabel 1. Tanggapan responden terhadap proses kerja sama pegawai

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Sangat bekerjasama	22	33,84
2.	Bekerjasama	41	63,07
3.	Kurang bekerjasama	2	3,07
4.	Tidak bekerjasama	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olah data kuisioner, 2020

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa pada dasarnya semua responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan telah dilakukan dengan baik dan dapat memuaskan. Hal ini terlihat dari komentar responden 22 orang atau 33,84% responden menyatakan sangat bekerjasama, 41 orang atau 63,07% responden menyatakan bekerjasama, 2 orang atau 3,07% responden menyatakan kurang bekerjasama. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menyatakan bahwa pelayanan tidak mementingkan proses kerjasama. Tabel di atas juga menunjukkan bahwa semua responden sepakat untuk menyatakan bahwa kerjasama merupakan suatu proses yang harus diutamakan dalam pelayanan terhadap nasabah.

### Tujuan yang jelas

Tujuan bagi suatu organisasi merupakan suatu arah dan sasaran yang ingin dicapai oleh mereka semua yang terlibat dalam organisasi tersebut. Ini berarti tujuan dapat dikategorikan sebagai arah atau sasaran yang menjadi hal yang penting untuk dicapai. Sehingga dapat dikatakan sesungguhnya tujuan sebagai gambaran tentang apa yang dicapai atau yang diharapkan. Selanjutnya tujuan dapat

juga dikatakan sebagai titik akhir tentang apa yang harus dikerjakan. Tujuan juga menggambarkan tentang apa yang harus dicapai melalui prosedur, program, pola (network), kebijaksanaan. Strategi, anggaran, dan peraturan-peraturan (7).

Maka dalam hal ini konteks tujuan adalah tujuan yang ingin dicapai oleh Bank Muamalat TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah yang harus di perjuangkan dan di capai oleh semua pihak baik bagi pihak bank maupun pihak nasabah. Tujuan dalam investasi berarti berupaya menarik jumlah nasabah yang sebesar-besarnya dengan cara memperkenalkan perbedaan invenstasi dengan bank lainnya, seperti tanggapan responden berikut ini:

**Tabel 2.** Tanggapan responden terhadap tujuan

No	Tanggapan	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1	Sangat jelas	17	26,15
2	Jelas	47	72,30
3	Kurang jelas	1	1,53
4	Tidak jelas	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olah data kuisisioner, 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa dominan responden menyatakan bahwa tujuan sudah jelas dan dapat dipahami oleh responden. Hal ini terlihat tanggapan responden 17 orang atau 26,15% responden yang menyatakan tujuan sangat jelas. Sedangkan 47 orang atau 72,30% responden lainnya menyatakan jelas tujuannya dan hanya 1 orang atau 1,53% responden menyatakan kurang jelas. Untuk pernyataan responden yang berkaitan dengan pertanyaan tidak jelas, tidak memberikan tanggapan. Hal ini karena semua responden menyatakan bahwa tujuan sudah jelas. Kejelasan tujuan organisasi berkaitan dengan pelayanan administrasi investasi yang harus di berikan. Dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan, responden menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan memuaskan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.** Tanggapan responden terhadap pelayanan yang diberikan

No	Tanggapan Responden	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Sangat memuaskan	15	23,07
2.	Memuaskan	49	75,38
3.	Kurang memuaskan	1	1,53
4.	Tidak memuaskan	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olah data kuisisioner, 2020

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden memberikan komentar yang sama terhadap kualitas pelayanan yang diberikan yakni pada dasarnya memuaskan. Hanya saja terhadap variasi pernyataan antara yang menyatakan sangat memuaskan dan memuaskan. Responden yang berjumlah 15 orang atau 23,07% menyatakan sangat memuaskan sementara responden yang berjumlah 49 orang atau 75,38% menyatakan memuaskan sedangkan 1 orang atau 1,53% responden menyatakan kurang memuaskan. Responden yang berjumlah 49 orang atau 75,38% menyatakan memuaskan karena masih ada sedikit keraguan walaupun sangat kecil terhadap pelayanan yang diberikan yakni masih ada kekurangan pemahaman responden terhadap sistim syariah yang diberlakukan.

Pada umumnya responden belum terlalu memahami makna syariah dalam pelayanan yang tidak mempertimbangkan sistem bunga Bank dalam transaksi pelayanan bank. Responden yang terbiasa dengan pelayanan bank konvensional yang memperhitungkan bunga bank sedikit kesulitan memahami sistem syariaiah yang berpedoman pada keuntungan bersama antara bank dan nasabah dalam pengelolaan keuangan. Sedangkan responden yang berjumlah 15 orang atau 23,07% menyatakan sangat memuaskan karena memang responden ini sudah sangat memahami sistem syariah yang dijalankan dalam transaksi pelayanannya dan juga memahami sistem syariah yang dijalankan. Hal ini juga tidak terlepas dari pemahaman sejak awal dari responden yang dilakukan sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah. Rata-rata responden yang menyatakan sangat memuaskan

menyatakan bahwa mereka sudah sejak awal mengetahui apa arti dan makna syariah dalam sistem perbankan yang dijalankan. Sementara itu untuk pernyataan kurang jelas dan tidak jelas tidak mendapat jawaban dari responden karena responden menganggap bahwa semua kegiatan semua sudah jelas.

### Keuntungan Bersama Yang Jelas

Salah satu hal yang juga menentukan dalam investasi yaitu kejelasan terhadap apa yang didapatkan. Dalam kaitan dengan penelitian ini maka kejelasan berarti tentang keuntungan yang didapatkan, ini berarti idealnya terdapat komunikasi yang akuntabel dan transparan tentang keuntungan yang didapatkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keuntungan bagi nasabah mutlak diperlukan atau memberikan kejelasan karena ini sangat penting sekali sebagai kelanjutan operasional. Kejelasan keuntungan dalam bertransaksi misalnya merupakan faktor penting yang musti mendapatkan kejelasan. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa responden menyatakan bahwa kejelasan keuntungan dalam bertransaksi sudah jelas.

**Tabel 4.** Tanggapan responden terhadap keuntungan dalam transaksi

No	Tanggapan	Frekuensi (F)	Prosentase (%)
1.	Sangat menguntungkan	14	21,53
2.	Menguntungkan	51	78,46
3.	Kurang menguntungkan	0	0
4.	Tidak menguntungkan	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>65</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil olah data kuisioner, 2020

Tabel di atas menunjukkan memberikan keuntungan yang jelas kepada nasabah bank dalam bertransaksi dan berinvestasi. Hal ini terlihat dari komentar responden yang pada dasarnya memberikan suatu pernyataan yang sama bahwa memberikan keuntungan yang jelas. Responden yang berjumlah 14 orang atau 21,53% menyatakan bahwa keuntungan yang dimiliki atau didapatkan dengan berinvestasi sangat jelas dan memberikan keuntungan yang jelas pula. Demikian pula dengan pernyataan dari 51 orang atau 78,46 % responden yang secara tegas juga menyatakan bahwa keuntungan yang didapatkan dalam berinvestasi menguntungkan.

Sementara untuk pernyataan kurang menguntungkan dan tidak menguntungkan tidak mendapat pilihan dari responden karena memang responden merasakan bahwa selama ini keuntungan yang didapatkan sangat jelas.

### KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan administrasi investasi pada Bank Muamalat TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah telah berjalan baik dan dapat memberikan kejelasan dan keuntungan bersama.

### SARAN

Walapun pada dasarnya hasil penelitian telah menunjukkan administrasi investasi pada Bank Muamalat TBK Cabang Palu Sulawesi Tengah telah berjalan baik dari hasil tanggapan responden di atas, tapi masih terdapat responden yang menyatakan kerjasama, kejelasan tujuan yang belum optimal, olehnya perlunya adanya evaluasi sebagai bagian dari peningkatan pelayanan administrasi inventasi.

### DAFTAR PUSTAKA

1. Usman Rachmadi, Aspek Hukum Perbankan Syariah di Indonesia, Cet. I, Jakarta: Sinar Grafik, 2012
2. Sholahuddin muhammad, Lembaga Keuangan dan Ekonomi Islam, Yogyakarta, Ombak, 2014
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah

4. Ibrahim Fajri Pembebanan Biaya Administrasi Dalam Praktek Perbankan Syariah Ditinjau Dari Aspek Teori Keadilan Dan Hukum Perbankan Syariah, 2015 Jurnal, YUSTISI Vol. 2 No. 2 September 2015, 68-64
5. Dadi Permana Putra, Analisis Terhadap Penerapan Biaya Administrasi, Bulanan dalam Produk Wadiah pada Bank Syariah 2019, Jurnal Az Zarqa, Vol. 11, No. 1, Juni 2019 67-93
6. Livia Putri Kusuma dan J.E.Sutanto, peranan kerjasama tim dan semangat kerja Terhadap kinerja karyawan zolid agung perkasa, 2018, PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start Up Bisnis Volume 3, Nomor 4, Oktober 2018 417-424
7. Paruhuman Tampubolon, Pengorganisasian Dan Kepemimpinan Kajian Terhadap Fungsi-fungsi Manajemen Organisasi Dalam Upaya Untuk Mencapai Tujuan Organisasi, 2018, JURNAL STINDO PROFESIONAL Volume IV, Nomor 3 Mei 2018 22-35