

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri**

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Kemudian pada tahun 2009, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur (Malaysia) dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.<sup>1</sup>

Pada tahun 2004 berdirilah cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. yang berwilayah di Kediri. Pendirian tersebut tertanggal 15 bulan Maret tahun 2004. Pemilihan kabupaten Kediri, karena Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri. Kediri juga memiliki potensi yang besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/ kabupaten yang disebutkan diatas, dengan pertimbangan mayoritas penduduk wilayah tersebut beragama Islam.<sup>2</sup>

Sebelum muncul gagasan tentang perlunya didirikan Bank Islam di Indonesia, para pakar/cendekiawan muslim baik yang ada di organisasi keagamaan maupun kalangan perbankan dan perorangan telah melakukan pengkajian tentang bunga bank dan riba. K.H. Mas Mansur Ketua Pengurus Muhammadiyah pada tahun 1937 telah mempunyai

---

<sup>1</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses 29 juli 2019

<sup>2</sup> Wawancara dengan Ibu Prastyo Rinie..., pada 29 agustus 2019.

keinginan untuk berdirinya Bank Islam. Namun, gagal karena ia dianggap SARA pada saat itu dan dikhawatirkan akan mengganggu stabilitas nasional.

Untuk menjaga prinsip kehati-hatian bermuamalah dengan bank yang menerapkan bunga, K.H. Azhar Basjir, M.A. Ketua Majelis Tarjih Muhammadiyah waktu itu memberikan rambu-rambu bahwa untuk menentukan hukumnya bunga bank harus dipertimbangkan besar kecilnya bunga atau keuntungan siapa yang memperoleh dan untuk siapa keuntungan itu dimanfaatkan.<sup>3</sup>

Bahsul Masa'il Nadhatul Ulama (NU) telah menfatwakan bahwa bunga bank itu halal, yang diperkuat dengan pendapat K.H. Abdurrachman Wahid bahwa halalnya atau diperbolehkannya umat Islam. bermuamalah dengan bank itu, karena bunga bank pada hakikatnya merupakan pemanfaatan uang. Namun kendatipun bunga bank hukumnya halal/diperbolehkan dalam wawancara dengan wartawan surat kabar harian Media Indonesia edisi, 27 Juli 1990 Ketua Umum Pengurus Besar NU tetap bercita-cita untuk berdirinya bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam di Indonesia<sup>4</sup>

Gagasan berdirinya Bank Islam di Indonesia lebih konkret pada saat lokakarya "Bunga Bank dan Perbankan" pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Ide tersebut ditindaklanjuti dalam Munas IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di hotel Sahid tanggal 22-25 Agustus 1990. Setelah itu, MUI membentuk suatu Tim *Steering Commite* yang di ketuai oleh Dr. Ir. Amin Aziz. Tim ini mempunyai tugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya Bank Islam di Indonesia.<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Warkum Sumitro, Asas-Asas perbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui, Takaful dan Pasar Modal Syariah) di Indonesia, Cet. Ke-4, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2004), hlm. 81-82.

<sup>4</sup> *Ibid.*, hlm.82

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 83

Tim MUI ternyata dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, terbukti dalam waktu 1 tahun sejak ide berdirinya Bank Islam tersebut, dukungan umat Islam dari berbagai pihak sangat kuat. Setelah semua persyaratan terpenuhi pada tanggal 1 November 1991 dilakukan penandatanganan akte pendirian Bank Mu'amat Indonesia (BMI) di Sahid Jaya Hotel dengan akte Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan izin Menteri Kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01.

Dengan izin prinsip Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No.1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, Izin Usaha Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK: 013/1992, tanggal 24 April 1992 pada tanggal 1 Mei 1992 BMI bisa memulai operasi untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasanya.<sup>6</sup>

Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk yang ada di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM. Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment (MEPS)*.<sup>7</sup>

## **2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri**

Sebagaimana visi dan misi yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri adalah sebagai berikut :<sup>8</sup>

### **a. Visi**

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

---

<sup>6</sup> *Ibid.*, hlm 84

<sup>7</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada 29 Agustus 2019 .

<sup>8</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada 29 Agustus 2019.

b. Misi

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

c. Budaya Perusahaan

Berikut akan dijabarkan mengenai budaya perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri yang sudah diterapkan:<sup>9</sup>

a) Sikap menerima tamu :

- 1) Berdiri dan Salam
- 2) Menghindari tamu menunggu lama
- 3) Tidak menerima telfon ketika melayani tamu, kecuali telfon yang penting.
- 4) Tawarkan minum, atau keperluan lain.

b) Sikap dengan rekan kerja :

- 1) Menghindari mengambil tugas orang lain, misal tidak mengambil nasabah yang bukan dalam tanggung jawabnya.
- 2) Mengucapkan terimakasih kepada orang lain, ketika rekan kerja melakukan tugas kita saat kita absen.
- 3) Meminta ijin ketika meminjam barang orang lain.
- 4) Membedakan hubungan pribadi dan profesional serta harus obyektif.

c) Cara memperkenalkan orang lain :

- 1) Orang yang lebih muda diperkenalkan pada yang lebih tua.

---

<sup>9</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019.

- 2) Mereka yang pangkat/kedudukan sosial lebih rendah diperkenalkan pada yang lebih tinggi.
- 3) Pria diperkenalkan kepada wanita.
- 4) Wanita diperkenalkan kepada pria, apabila :
  - a) Wanita itu keluarga sendiri
  - b) Sang pria adalah orang penting yang perlu dihormati.
- b) Pada waktu memperkenalkan beri sedikit keterangan tentang mereka yang diperkenalkan.
- c) Cara berpakaian : <sup>10</sup>
  - 1) Menggunakan pakaian dinas (seragam), biasanya hari Senin sampai Rabu mengenakan seragam bank Muamalat, hari Kamis mengenakan batik, dan hari Jum'at mengenakan gamis untuk wanita dan laki-laki berseragam *casual*.
  - 2) Menggunakan pakaian rapi, bersih dan necis.
  - 3) Menghindari pakaian yang tidak lazim.
  - 4) Tidak mengenakan aksesoris yang berlebihan.
  - 5) Menggunakan celana bagi laki-laki dan rok bagi wanita, bawahan tersebut berwarna gelap.
  - 6) Memasukkan baju ke dalam celana.
  - 7) Menggunakan tanda pengenal.
  - 8) Sepatu untuk wanita: gunakan sepatu tertutup, ada hak minimal 3 cm dan warna netral

---

<sup>10</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

- 9) Sepatu untuk pria: model pantofel atau jenis *oxford* (bertali). Warna: hitam, coklat atau maroon, dan harus menggunakan kaos kaki senada. Biasanya mengenakan sepatu dan kaos kaki berwarna hitam.

d) *5C-For Service*

1) *Clean*

Artinya bersih, bahwa seorang petugas bank harus berpenampilan bersih, baik dalam hal berpakaian maupun penampilan.

2) *Careful*

Maksudnya adalah berikan perhatian, bahwa petugas bank dituntut untuk memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah.

3) *Charming*

Artinya adalah tampil mempesona atau simpatik, bahwa seorang petugas bank harus pandai mengambil hati nasabah sehingga nasabah menjadi tertarik dengan pelayanan banknya.

4) *Cheer*

Arti harfiahnya dari kata *cheer* adalah menyambut dengan gembira. Petugas bank ketika menyambut nasabah haruslah dengan tersenyum dan bersikap ramah, sehingga nasabah merasa dihargai kedatangannya.

5) *Chummy*

Arti harfiahnya adalah akrab, bahwasanya petugas bank harus selalu bersikap mengesankan, seakan telah pernah mengenal setiap nasabah sebelumnya.

### **3. Situasi dan Kondisik Fisik**

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri berada di Jalan Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kediri. Kondisi jalan baik di depan maupun disamping kantor ramai karena berada di pusat kota Kediri. Letak kantor dekat dengan banyak pusat perbelanjaan dan kantor operasional lainnya. Situasi yang seperti ini baik untuk sebuah lembaga mendekati diri dengan nasabah. Kondisi perusahaan yang megah memiliki dua lantai dan kondisi bangunan yang bersih serta rapi membuat fisik Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menjadi salah satu andalan.

Selengkapnya mengenai kondisi fisik Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri akan di uraikan dibawah ini :

a. Dekat dengan perumahan penduduk dan sekolah

Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri hanya untuk sekedar transfer maupun mengambil uang di ATM. Sedangkan lokasi yang dekat dengan sekolah memudahkan bagi para siswa untuk menabung.

b. Mudah dijangkau

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri terletak di pusat kota yang dilalui oleh banyak transportasi dan juga mudah dicari oleh nasabah.

#### 4. Struktur Lembaga

Tabel 4.1

Dibawah ini struktur organisasi Bank Muamalat indonesia KCU Kediri:

Nama	Jabatan
Alan Januar Ahmed	Branch Manager (BM)
Prastyo Rini Budi U.	Relationship Manager Funding (RM)

Arum Pusiitasari	Relationship Manager Funding (RM)
Abdullah Ridho	Relationship Manager Funding (RM)
Anton Yudhi Nugroho	Relationship Manager SME
M. Hasan Bisri	Branch Operational Manager (BOM)
Lina Fredyana	Manager Funding
Erry Setiono	Manager Financing
Sitairesmi Ananda Putri	Customer Service
Nurul Fauziah	Customer Service
Anggi Pramandha W.	Head Teller
Noviana Hani	Head Teller
M Sobiri	Security
Joko Ari Wibowo	Office Boy (OB)
Imam Suprpto	Driver

Sumber : Dokumen Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri

## 5. Operasional Usaha

*Job Description* dan Pengembangan *Job Description* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri meliputi:

### a. *Branch Manager*

*Branch Manager* atau pimpinan cabang mempunyai tugas- tugas antara lain:<sup>11</sup>

- 1) Mengembalikan seluruh atau sebagian simpanan pada waktu diminta oleh nasabah secara pribadi maupun dengan surat kuasa.
- 2) Menjaga kerahasiaan keuangan bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan.
- 3) Memberi informasi yang akurat dan objektif jika diminta oleh nasabah.
- 4) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.

---

<sup>11</sup> Sentot Imam wahjono, Manajemen Peamasaran Bank, Edisi Pertama, ( Yogyakarta : Graba Ilmu, 2010), hlm 206.



- 5) Menjaga dan memelihara organisasi, tata kerja dan administrasi dengan baik.
- 6) Menyalurkan kredit secara lebih selektif kepada calon debitur.

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa tugas dari *Branch Manager* ada 6 yang sangat penting dan menjadi kewajiban yang harus dilaksanakan.

b. *Business Development Manager*

Diantara tugas BDM atau *Business Development Manager*, adalah sebagai berikut:<sup>12</sup>

- 1) Melakukan riset, survey dan pengembangan produk
- 2) Melakukan *review* produk dan fitur produk
- 3) Merumuskan tarif layanan produk

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan tugas dari BDM yang menjadi kewajiban yang harus dilakukan karena menyangkut keberlangsungan inovasi perusahaan.

c. *Business Operation Manager*

*Business Operation Manager* (BOM), memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan. Secara lebih detail tugas *operation manager* adalah :<sup>13</sup>

- 1) Bertanggung jawab kepada *Branch Manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan,
- 2) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, operation manager harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh *staff* perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti tergambar pada bagan,
- 3) Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal ini pelayanan bisa dilakukan *operation manager* dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja *staff* secara rutin,
- 4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko. Sebagai *operation manager*, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun *operation manager* juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>13</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa *Business Operation Manager* (BOM), memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan yakni ada 4.

d. *Sub Branch Manager*

*Sub Branch Manager* (SBM) adalah seorang pimpinan dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris. Tugas-tugas dan tanggung jawab pimpinan, antara lain:<sup>14</sup>

- 1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri,
- 2) Sebagai koordinator seluruh karyawan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri,
- 3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional kantor cabang,
- 4) Mempunyai wewenang tertinggi di kantor cabang,
- 5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

Berdasarkan pemaparan diatas SBM mempunyai tugas dan tanggung jawab yang harus dipatuhi dan dilaksanakan untuk mencapai target di perusahaan dan termasuk kewajiban yang sangat penting agar perusahaan tetap berjalan.

e. *Relationship Manager Funding*

*Relationship Manager Funding* merupakan *marketing funding*/pendanaan. Seorang *marketing funding* mempunyai tugas dan wewenang, sebagai berikut :<sup>15</sup>

- 1) Seorang *marketing funding* berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan,
- 2) Mencari nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana,
- 3) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>15</sup> Wawancara dengan Prastyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

Berdasarkan pemaparan diatas *Relationship Manager Funding* mempunyai tugas yang sangat mempengaruhi target pendanaan atau sumber dana mempunyai tugas yang harus dilaksanakan untuk keberlangsungan perusahaan.

f. *Relationship Manager Landing*

*Relationship Manager Landing* merupakan *marketing financing/landing*.

*Account manager financing* memiliki tugas dan wewenang, berikut ini:<sup>16</sup>

- 1) Bertanggung jawab kepada *coord of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan,
- 2) Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan,
- 3) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan,
- 4) Monitoring setiap debitur atau nasabah maupun yang jatuh tempo secara *continue*,
- 5) Mengecek data serta mensurvei calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan,
- 6) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini bisa mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- 7) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan, dan alternatif jalan keluar.

Berdasarkan Pemaparan diatas *Relationship Manager Landing* merupakan *marketing financing/landing* mempunyai 7 kewajiban yang harus dilaksanakan karena begitu pokok untuk pencapaian target produk pada perusahaan.

g. *Customer Service*

Diantara tugas *Customer Service*, akan dijabarkan dibawah ini : <sup>17</sup>

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.
- 3) *Customer Service* sebagai resepsionis, artinya sebagai penerima tamu. Dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
- 4) *Customer Service* sebagai *deskman*, artinya orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Jika nasabah yang

---

<sup>16</sup> Wawancara dengan Prastyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

<sup>17</sup> Kasmir, Etika Customer Service, Cetakan ke-4, (Jakarta : PT Raja Grafindo, 2011), hlm 181-183

sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *Customer Service* melayani nasabah untuk berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

- 5) *Customer Service* sebagai *salesman*, artinya orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- 6) *Customer Service* sebagai *customer relation officer*, artinya orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- 7) *Customer Service* sebagai komunikator, artinya orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

Berdasarkan pemaparan diatas tugas dari *Customer Service* ada 7 yang harus dilaksanakan karena menyangkut pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap nasabah.

#### h. *Teller*

*Teller* mempunyai tugas-tugas, diantaranya adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

- 1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat *kas* bank,
- 2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran, dan pembayaran,
- 3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan berkewajiban membuat laporan kas harian.

Berdasarkan pemaparan diatas tugas yang wajib dilaksanakan oleh *Teller* sebagai berikut yang dilaksanakan guna memenuhi pelayanan yang dilakukan terhadap para nasabahnya.

#### i. Bagian Keamanan dan Umum Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

*Non Bank Staff* bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dana tugas-tugas pokok *Non Bank Staff* , sebagai berikut:<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

<sup>19</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

- 1) *Office Boy*, bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain,
- 2) *Security*, bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, *menfull* (mengeluarkan dan memasukan uang dari *khasanah* bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan, penyetoran uang, serta membantu *customer service* dalam penjualan,
- 3) *Driver*, bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara keadaan kantor.

Berdasarkan pemaparan diatas disebutkan bahwa tugas pokok dari *Non Bank*

*Staff* sebagai berikut wajib dilaksanakan karena mempengaruhi operasional perusahaan setiap harinya.

## 6. Produk dan Jasa Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri sebagai bank syariah adalah pada tata cara atau ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil ataupun sesuai dengan akad yang digunakan. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan yang bersangkutan.

Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri:<sup>20</sup>

### a. Produk Penghimpun Dana

- 1) Tabungan IB Hijrah
  - a) Tabungan IB Hijrah Haji
  - b) Tabungan IB Hijrah
  - c) Tabungan IB Hijrah Haji Valas
  - d) Tabungan IB Hijrah Rencana
  - e) Tabunganku
  - f) Tabunganku IB Hijrah Prima
  - g) Tabungan IB Sempel
- 2) Giro IB Hijrah Attijary

---

<sup>20</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada 29 Agustus 2019

- a) Giro IB Hijrah Attijary
  - b) Giro IB Hijrah Ultima
  - 3) Deposito IB Hijrah
- b. Produk Penyaluran Dana
- 1) KPR IB Muamalat
  - 2) Pembiayaan IB Muamalat Pensiun
  - 3) Pembiayaan IB Muamalat Multiguna

Berdasarkan pemaparan diatas disebutkan beberapa produk jasa dari bank Muamalat Kediri yang bisa digunakan oleh para nasabah mulai dari produk penghimpunan dana maupun penyaluran dana.

Keunggulan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama adalah:<sup>21</sup>

- a. Produk Bank Muamalat Indonesia mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
- b. Mudah transaksi. Maksudnya jaringan dari Bank Muamalat Indonesia (BMI) sudah sangat luas, meskipun tidak semua kabupaten ditempati kantor Bank Muamalat Indonesia (BMI) tetapi Bank Muamalat Indonesia (BMI) bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. Tidak hanya itu Bank Muamalat Indonesia (BMI) juga bekerja sama dengan bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil dana secara tunai melalui ATM di seluruh Indonesia.
- c. Berdasarkan prinsip syariah. Maksudnya dalam menjalankan operasional baik itu dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai

---

<sup>21</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada 29 Agustus 2019

dengan prinsip syariah dibawah naungan MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

## **B. Temuan Peneliti**

### **1. Konsep Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri**

Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk penghimpun dana yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Tabungan ini dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji dengan merencanakannya sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Berkenaan dengan konsep Tabungan IB Hijrah Haji, Sita resmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menjelaskan,<sup>22</sup>

“Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia dan dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji dengan menggunakan akad *wadi'ah*. Kenapa menggunakan akad *wadi'ah*? Karena semua yang berkaitan dengan ibadah, menurut Dewan Pengawas Syariah yang ada di Bank Muamalat Indonesia tidak boleh mengurangi dari biaya yang disetorkan, penitipan ini murni hanya untuk ibadah. Nama produk ini awalnya adalah Tabungan Haji Arafah, namun karena ada pembaharuan dan pengkajian ulang dari pusat maka nama dari produk ini menjadi Tabungan IB Hijrah Haji.”

Berdasarkan pemaparan dari Sita resmi selaku *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri bahwa dijelaskan tabungan IB Hijrah haji merupakan produk untuk membantu calon nasabah yang ingin melakukan ibadah haji dengan menggunakan akad *wadi'ah* yang tidak dikenai biaya atau potongan setiap bulannya.

---

<sup>22</sup> Wawancara dengan Sita resmi Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, 29 Agustus 2019

Sasaran Tabungan IB Hijrah Haji pada umumnya adalah semua kalangan yang beragama Islam baik anak-anak maupun dewasa. Lebih jelasnya berikut kutipan wawancara yang peneliti lakukan.<sup>23</sup>

“Untuk sasaran tabungan ini tidak ada sasaran khusus, batas minimal untuk anak-anak dapat membuka Tabungan IB Hijrah Haji adalah berumur 12 tahun dengan persyaratan membawa akta kelahiran, apabila dan/atau lebih dari umur 17 tahun membawa KTP.”

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa konsep Tabungan IB Hijrah Haji sesuai dengan teori yang dijalankan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan hukum Islam.

Ibu Prasetyo Rini selaku RM *Funding* juga menambah mengenai tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri :<sup>24</sup>

“Tabungan IB Hijrah Haji ini bertujuan baik agar sangat membantu para nasabah calon haji yang ingin melaksanakan ibadah haji untuk mempersiapkan dari jauh-jauh hari, jadi tidak hanya orang tua para anak-anak 12 th maupun remaja dan dewasa juga sudah bisa mendaftar agar persiapannya lebih matang dengan akad wadi’ah dengan setoran awal pada tabungan ini sebesar Rp 100.000,00 dan harus mencapai saldo Rp. 25.000.000,00 yang bisa ditabung setiap bulannya sesuai kemampuan nasabah, saldo tersebut sebagai uang pendaftaran porsi keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama. Tabungan IB Hijrah Haji tidak dapat dipindahtangankan. Nasabah yang berhaji difasilitasi dengan kartu Share- E Debit Muamalat guna mempermudah transaksi keuangan disana.”

Berdasarkan pemaparan diatas dari pihak RM *Funding* pun juga menjelaskan tentang konsep kemudahan tabungan IB Hijrah Haji dengan setoran awal pada tabungan ini sebesar Rp 100.000,00 dan harus mencapai saldo Rp. 25.000.000,00 yang bisa ditabung setiap bulannya sesuai kemampuan nasabah, saldo tersebut sebagai uang pendaftaran porsi keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama. Tabungan IB Hijrah Haji tidak dapat dipindahtangankan. Nasabah

---

<sup>23</sup> Wawancara dengan Sintaresmi Customer Service Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, 29 Agustus 2019

<sup>24</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019



yang berhaji difasilitasi dengan kartu Share- E Debit Muamalat guna mempermudah transaksi keuangan disana.

Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manager* (BM) menambahkan juga tentang konsep Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri :

25

“Secara konsep sudah jelas tabungan IB Hijrah Haji ini adalah produk dari Bank Muamalat yang memudahkan nasabah calon haji untuk mempersiapkan dirinya dari jauh-jauh hari untuk bisa ke tanah suci, jadi tidak harus sekarang mempunyai uang yang banyak baru bisa berangkat tapi melalui tabungan IB Hijrah Haji ini nasabah bisa menabungnya setiap bulan sesuai dengan kemampuannya”

Berdasarkan penjelasan dari pihak *Branch Manager* (BM) mempertegas bahwa tabungan IB Hijrah Haji ini sangat membantu para nasabah yang ingin pergi ke tanah suci dengan menabung setiap bulannya di produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Selain dari karyawan Bank Muamalat Kediri pernyataan tentang konsep tabungan IB Hijrah Haji juga sedikit ditambahkan oleh nasabah yang sudah menggunakan tabungan IB Hijrah Haji itu sendiri yakni Bapak Ahmad, beliau menyatakan :<sup>26</sup>

“Tabungan IB Hijrah Haji ini begitu memudahkan para nasabah yang ingin melakukan ibadah haji seperti saya dengan persiapan jauh-jauh hari seperti ini, dengan mengunkan akad *wadi'ah* juga membuat nasabah merasa nyaman dan aman serta percaya”

Ditambahkan dari nasabah haji lain juga yakni Ibu Mudi, beliau menyatakan :<sup>27</sup>

“Tabungan ini sangat memudahkan saya yang ingin mendaftar haji tapi belum bisa melunasi, jadi saya tabung setiap bulannya bersama suami saya dan saya sangat nyaman serta percaya dengan produk tabungan IB Hijrah Haji ini”

---

<sup>25</sup> Wawancara dengan Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manager* Bank Muamalat KCU Kediri, pada tanggal 03 Oktober 2019

<sup>26</sup> Wawancara dengan Ahmad Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji pada 29 Agustus 2019

<sup>27</sup> Wawancara dengan Mudi Tabungan IB Hijrah Haji pada 03 Oktober 2019

Berdasarkan pemaparan diatas berarti menunjukkan bahwa tabungan IB Hijrah Haji diterima oleh masyarakat/nasabah calon haji dan dipercaya.

## **2. Implementasi Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri**

Strategi pemasaran sangatlah diperlukan pada sebuah lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, dimana lembaga ini selain berorientasi pada *profit*, namun juga mempunyai kapasitas sebagai lembaga yang berorientasi pada fungsi *social*. Serta perlu adanya kesadaran dalam bersaing ketika pemasaran produk-produk serta jasa layanan, sehingga diperlukan sebuah strategi pemasaran pada produk dan jasa bank tersebut. Dari hasil interview yang dilakukan penulis terhadap marketing funding Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri, salah satu produk unggulan Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri adalah Tabungan IB Hijrah Haji.

Dimana pada Tabungan IB Hijrah Haji memiliki keunggulan yaitu menggunakan produk wadiah dan adanya Program Rezeki Haji Berhadiah, merupakan salah satu program promosi Bank Muamalat Indonesia untuk menarik minat nasabah pada produk Tabungan IB Hijrah Haji yang berhadiah 5 tiket umrah tiap bulannya bagi nasabah Tabungan IB Hijrah Haji berlaku di seluruh cabang Bank Muamalat Indonesia yang beruntung. Adapun syarat dan ketentuan yang berlaku untuk program tersebut yaitu bagi nasabah Tabungan IB Hijrah Haji, setoran rutin bulanan dan minimal saldo 5 juta atau USD 500.

Adapun strategi khusus yang digunakan adalah menawarkan ke perusahaan-perusahaan, pondok pesantren, pengajian bapak-bapak dan ibu-ibu, KBIH, dan karyawan yang payroll di Bank Muamalat. Bank Muamalat juga melakukan strategi pemasaran lainnya yakni LASATAP “Layanan Satu Atap” berkerjasama dengan

Kemenag jadi setiap harinya mobil branch keliling ke Kemenag Kediri, Nganjuk, serta Tulungagung untuk mempermudah nasabah yang ingin mendaftarkan diri dan tidak harus pergi ke Bank. Target pasar produk Tabungan iB Hijrah Haji dapat dilihat dari segi pekerjaan dan usia mulai dari anak-anak yang sudah memiliki akta kelahiran sampai dengan usia yang tidak dibatasi. Sedangkan segmen pasar yang di tuju oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri meliputi: Kabupaten Kediri, Tulungagung, Blitar, Nganjuk, Madiun, Ngawi, dan Ponorogo. Seorang marketing sudah dibekali training/pendidikan marketing diantaranya tentang strategi pemasaran produk seperti bagaimana cara memasarkan suatu produk agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya serta sudah mengetahui secara detail produknya. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie selaku RM Funding sebagai berikut :<sup>28</sup>

“Untuk strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji dari keunggulannya jelas kita memakai akad wadi’ah yang tidak ada biasa setiap bulannya lalu beberapa bonus juga untuk nasabah dengan kriteria tertentu, untuk segmentasi pasarnya kita dengan masuk menyampaikan ke KBIH se karesidenan Kediri lalu pengajian, perusahaan, pondok pesantren serta di Kemenag juga untuk target jelas kita mempunyai target setiap bulannya dan alhamdulillah meningkat dan untuk positioning/penetapan posisi pada tabungan IB Hijrah haji sendiri juga sudah mencakup semua target pasar”

Ditambah juga dari penjelasan *Account Officer* (AO) dari Bank Muamalat KCU Kediri yakni Bapak Anto, beliau menyatakan :<sup>29</sup>

“Strategi tabungan IB Hijrah Haji sangat kami atur agar prosesnya terus membaik mencapai target dengan menentukan *segmentasi* , *targeting* dan *positioning* sesuai dengan tempatnya masing-masing yang didalamnya jelas menggunakan bauran pemasaran yang telah ada”

Agar data lebih valid wawancara ditambah lagi dari pihak *Branch Manager* yakni Bapak Alan Januar Ahmed, beliau menyatakan: <sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Wawancara Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>29</sup> Wawancara dengan *Account Officer* (AO) Bank Muamalat KCU Kediri, pada tanggal 03 Oktober 2019

<sup>30</sup> Wawancara Alan Januar Ahmed ..., pada 03 Oktober 2019

“Setiap produk dari Bank Muamalat selalu mempunyai strategi pemasarannya masing-masing tidak luput juga dengan strategi pemasaran dari produk tabungan IB Hijrah Haji ini, harus ada *segmentasi*, *targeting* dan *positioning* di dalamnya yang meliputi seluruh komponen dari tabungan IB Hijrah Haji ini agar mencapai target yang di inginkan”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa tabungan IB Hijrah Haji sudah sesuai dengan komponen strategi pemasaran yakni segmentasi, targeting, dan positioning dan sudah dijalankan hingga mencapai target yang di inginkan perusahaan. Adapun komponen strategi pemasarannya sebagai berikut :

a. *Segmenting* (segmentasi pasar)

Pada produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri sudah dapat menentukan sasaran pasar yang ditetapkan atas dasar pilihan segmen, yang relatif menarik. Penetapan pilihan tersebut juga dilakukan dengan mempertimbangkan adanya potensial pasar dari alternatif segmen-segmen pasar dan faktor lainnya. Sesuai dengan wawancara kepada RM Funding ibu Prasetyo Rinie yakni :

“Untuk segmentasi pasarnya kita dengan masuk segmen tertentu contohnya dengan menyampaikan ke KBIH se karesidenan Kediri lalu pengajian, perusahaan, pondok pesantren, serta di Kemenag juga lalu untuk target jelas kita mempunyai target setiap bulannya dan alhamdulillah meningkat”<sup>31</sup>

Agar data lebih valid wawancara ditambah lagi dari pihak *Branch Manager* yakni Bapak Alan Januar Ahmed, beliau menyatakan: <sup>32</sup>

“Segmentasi pasar IB Hijrah Haji sendiri kita bekerjasama dengan Kemenag dan kelompok-kelompok masyarakat hingga organisasi masyarakat agar semua golongan yang sekiranya bisa kita bantu dalam menjalankan ibadah haji agar mengetahui lalu kami dampingi dan arahkan hingga nanti bisa berangkat haji ke tanah suci”

---

<sup>31</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., 29 Agustus 2019

<sup>32</sup> Wawancara dengan Alan Januar .., 03 Oktober 2019

Jadi seperti yang sudah dijelaskan bahwa segmentasi pasar adalah suatu proses tindakan pengelompokan pasar menjadi kelompok-kelompok kecil dengan pembeli yang mempunyai karakteristik berbeda. Ada empat variabel yang digunakan untuk melakukan segmentasi pasar yakni variabel geografis, variabel demografis, variabel psikografis, dan variabel perilaku dan Bank Muamalat pada strategi pemasaran tabungan IB Hijrah Haji melakukan segmentasi yang meliputi empat variabel tersebut, seperti pernyataan yang disampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie selaku RM Funding :

“Segmentasi pasar kami sudah jelas melihat dari beberapa variabel segmentasi pemasaran seperti variabel geografis ini jelas sekali dilihat dari pembagian pemasaran produk kami yang mencakup satu karesidenan Kediri yang didalamnya meliputi kota, kabupaten hingga kecamatan dan kelurahan/desa, dari segi variabel demografis kami juga menjalankan bisa dilihat dari pembagian segmentasi pemasaran di nasabah dari mulai usia kependudukan pekerjaan dsb, dari segi variabel psikografis dan variabel perilaku jelas ada untuk mengetahui juga seberapa nasabah mengetahui tentang produk kami khususnya tabungan IB Hijrah Haji”<sup>33</sup>

Ditambah lagi dari Account Officer (AO) Bapak Anton dari Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan :<sup>34</sup>

“Variabel geografis, demografis, psikografis dan perilaku ini sangat kami lihat dalam menentukan dan menjalankan segmentasi pasar karena sangat mempengaruhi keberhasilan dari segmentasi pasar tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri”

Berdasarkan pemaparan dijelaskan bahwa dalam segmentasi pasar tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menerapkan keempat variabel segmentasi pemasaran yakni variabel geografis, demografis, psikografis dan perilaku.

---

<sup>33</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., 29 Agustus 2019

<sup>34</sup> Wawancara dengan Anton ..., 03 Oktober 2019

b. *Targeting* (Target Pasar)

Setelah melakukan *segmenting* (segmentasi pasar), maka diperoleh beberapa segmen yang diinginkan atau potensial maka langkah selanjutnya adalah melakukan *targeting* (penetapan pasar sasaran). Pada produk tabungan IB Hijrah Haji juga dilakukan target pasar agar menghasilkan kepuasan para pelanggan secara intensif agar menghasilkan kepuasan nasabah dan tercapainya target Bank Muamalat. Seperti yang disampaikan Ibu Prasetyo Rinie tentang target pasar yakni :

“Ya kami target pasar kami jelas ada dan sudah kita jalankan atau kita masuki semua segmennya, target pasar kami adalah orang-orang yang ingin menunaikan ibadah haji dari berbagai usia kalau anak-anak minimal anak-anak berumur 12 tahun selanjutnya ada dewasa hingga yang sudah lanjut usia dengan memberikan kemudahan dalam pelayanan produk tabungan”<sup>35</sup>

Ditambah lagi dari Account Officer (AO) Bapak Anton dari Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan :<sup>36</sup>

“Untuk target pasar itu sendiri sangat dilakukan secara teliti agar tidak ada target yang terlewat karena tidak hanya dewasa sampai tua bahkan remaja pun juga sudah bisa mendaftarkan dirinya”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa target pasar dari tabungan IB Hijrah Haji ini jelas hingga tepat sasaran sesuai yang membutuhkan.

c. *Positioning* (penetapan posisi pasar)

Penentuan posisi pasar bagi produk ataupun jasa suatu perusahaan sangat penting begitu juga dengan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri. Produk atau jasa diposisikan pada posisi yang diinginkan oleh konsumen, sehingga dapat menarik minat konsumen untuk membeli produk atau jasa yang

---

<sup>35</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., 29 Agustus 2019

<sup>36</sup> Wawancara dengan Anton ..., 03 Oktober 2019

ditawarkan. Penjelasan oleh Ibu Prasetyo Rinie terkait penetapan posisi pasar pada tabungan IB Hijrah Haji:

“*Positioning* pada IB Hijrah Haji ini sudah sesuai yang kami rencanakan melihat adanya para pesaing maka sangat dibutuhkan posisi pasar atau penempatan produk itu sendiri”<sup>37</sup>

Ditambah lagi dari Account Officer (AO) Bapak Anton dari Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan :<sup>38</sup>

“ Untuk *Positioning* juga sangat kami lihat karena jangan sampai kita salah posisi pasar yang berakibat ke produk tabungan ini, maka kami harus menempatkan diposisi yang tepat dengan tujuan tidak lain tidak bukan yakni memudahkan nasabah haji”

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa Bank Muamalat juga sudah menetapkan posisi pasar khususnya untuk produk tabungan IB Hijrah Haji dan juga sudah dijalankan agar bisa bersaing dengan kompetitor.

Tabungan IB Hijrah Haji memiliki program aplikasi tersendiri agar datanya tidak tercampur dengan data konsumen lain. Mulai dari input data sampai dengan dana tersebut cair dan dapat digunakan nasabah ada didalam aplikasi ini. Untuk aplikasi dalam tabungan haji menggunakan sistem aplikasi SISKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu) yang langsung terhubung dengan Kantor Kementerian Agama. Sebagaimana dijelaskan oleh Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding*, berikut ini penjelasannya:<sup>39</sup>

“Aplikasi yang digunakan untuk tabungan haji adalah SISKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu), dengan sistem pelayanan secara *online* dan *real time* antara bank penyelenggara penerima setoran ONH (Ongkos Naik Haji), Kanwil Kemenag di 33 Provinsi dengan pusat komputer Kementerian Agama. Sistem ini mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan calon haji, persiapan pemberangkatan, monitoring, operasional di tanah suci sampai proses perpulangan ke tanah air.”

---

<sup>37</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., 29 Agustus 2019

<sup>38</sup> Wawancara dengan Anton ..., 03 Oktober 2019

<sup>39</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., 29 Agustus 2019

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa untuk mengikuti perkembangan teknologi pada tabungan IB Hijrah Haji juga sudah canggih dengan adanya aplikasi yang digunakan untuk tabungan IB Hijrah Haji agar lebih mudah dan praktis. Seperti pernyataan dari nasabah IB Hijrah Haji yakni Ibu Mudi yang sudah merasakan imbasnya dari sistem tersebut, beliau menyatakan:<sup>40</sup>

“Pelayanan dari Bank Muamalat sendiri sangat praktis, efisien dan mudah, kami bisa memantau melalui aplikasi yang sudah disediakan dan kami dibantu juga dalam pengoperasiannya sehingga membuat kami nyaman karena merasa aman dan percaya”

Ditambahkan lagi oleh Ibu Fitri yang juga nasabah IB Hijrah haji di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan: <sup>41</sup>

“ Adanya sistem ini sangat membantu kami karena sistem ini mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan calon haji, persiapan pemberangkatan, monitoring, operasional di tanah suci sampai proses perpulangan ke tanah air sudah lengkap tersedia jadi nasabah bisa memantau atau keluarga haji juga bisa memantaunya dari rumah nantinya.”

Setiap calon jamaah haji harus terdaftar dalam SISKOHAT, yang mana ini sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dan agar semua calon jamaah haji Indonesia tersebut masuk dalam *databasenya* Kementerian Agama Indonesia. Dan untuk terdaptarnya calon jamaah haji dalam SISKOHAT itu bisa melalui BPS (Bank Penerima Setoran) yang telah ditunjuk atau pun yang telah mendapat ijin dari Kementrian Agama salah satunya Bank Muamalat.

Kegunaan dan Keuntungan dari Tabungan Haji, adalah sebagai berikut:<sup>42</sup>

- 1) Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Saat berangkat berhaji nasabah mendapatkan pilihan kartu Share-E Debit Muamalat. Kartu tersebut dapat digunakan diseluruh dunia melalui jaringan ATM Bank

---

<sup>40</sup> Wawancara dengan Ibu Mudi ..., pada tanggal 03 Oktober 2019

<sup>41</sup> Wawancara dengan Ibu Fitri selaku Nasabah IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri, pada tanggal 03 Oktober 2019

<sup>42</sup> [www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada 29 Agustus 2019



Muamalat, ATM Plus/Visa, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS, dan *merchant Visa*.

- 2) Lebih nyaman, tersedia beragam nominal *Standing Instruction* bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa perlu repot ke kantor cabang atau ATM.
- 3) Lebih ringan, karena tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan IB Hijrah Haji.
- 4) Lebih banyak bonus dan hadiahnya.

Berdasarkan pemaparan diatas disebutkan kegunaan dan keuntungan dari tabungan IB Hijrah Haji yang sangat membantu para nasabah calon haji yang mungkin tidak ditemukan di produk tabungan haji pada bank yang lain.

Demi menunjang penelitian ini dapat dikatakan kredibel dan valid, maka peneliti juga melaksanakan wawancara kepada nasabah yang membuka rekening Tabungan IB Hijrah Haji. Nasabah yang berkenan melakukan wawancara salah satunya adalah Ibu Nurul, yang menyatakan:

“Saya menabung untuk keperluan ibadah haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri karena setelah googling dan setelah tanya dari teman-teman disarankan untuk daftar disini. Tadi setelah dijelaskan oleh *Customer Service* kalau Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad *wadi'ah* yang sistemnya seperti tabungan. Jadi bisa nyicil untuk mencapai saldo akhir RP. 25.000.000,00. Ada berbagai keuntungannya kalau pakai Tabungan IB Hijrah Haji karena waktu haji di fasilitasi kartu ATM jadi tidak perlu bawa uang tunai berlebihan, bisa digunakan untuk berbelanja debit rekening di seluruh tempat dengan logo VISA. Kalau di tanah suci, ketika memasukkan kartu tersebut langsung muncul Bahasa Indonesia dan akan terkonversi nilai mata uang riyal ke rupiah. Sehingga memudahkan ketika bertransaksi ketika di tanah suci.”

Berdasarkan pemaparan oleh nasabah haji ibu Nurul, nasabah sangat dijelaskan secara detail mengenai tabungan IB Hijrah Haji mulai angsuran dan kegunaannya nanti baik di dalam maupun ketika sudah sampai ke tanah suci nanti.

Ditambah lagi dari pernyataan Ibu Fitri yang juga nasabah IB Hijrah Haji, beliau menyatakan:<sup>43</sup>

---

<sup>43</sup> Wawancara Ibu Fitri Nasabah ..., pada 03 Oktober 2019

“Saya menabung untuk keperluan ibadah haji dengan suami saya di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri karena setelah mendengar dari pengajian dan setelah tanya dari teman-teman yang sudah lebih dulu mendaftar disarankan untuk daftar disini. Dijelaskan juga oleh *Customer Service* kalau Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad *wadi'ah* yang sistemnya seperti tabungan jadi bisa mencicil setiap bulannya”

Dari pemaparan diatas dijelaskan bahwa nasabah haji sangat terbantu oleh adanya tabungan IB Hijrah Haji ini dengan cicilan perbulan yang ringan dan tidak ada potongan membuat para nasabah haji tidak terbebani dan merasa dimudahkan.

### **3. Kendala pada Implementasi Strategi Pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.**

Berbagai kendala muncul pada produk Tabungan IB Hijrah Haji dari awal peluncuran produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat Indonesia sendiri namun juga dari bagian eksternal.

#### **a. Kendala Internal**

##### **1) Keterbatasan Unit Kantor dan SDM**

Kendala internal yang dialami adalah keterbatasan unit kantor dan SDM, khususnya pada *Customer Service* yang ada di kantor yang merupakan penghubung dari keberhasilan pelaksanaan strategi pemasaran yang dilakukan oleh *marketing* dilapangan, Sita resmi selaku *Customer Service* menyatakan.<sup>44</sup>

“Seperti yang kita tahu bersama kendala terbesar Bank Muamalat Indonesia adalah masih minimnya unit kantor. Kami hadir setidaknya kalau di Jawa Timur sekarisidenan Kediri adalah di Kediri sebagai Kantor Cabang Utama dimana membawahi Kantor Cabang Pembantu seperti di Blitar, Tulungagung, Trenggalek dan Ponorogo. Oleh sebab itu kami masih belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah lain, sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati layanan kami

---

<sup>44</sup> Wawancara dengan Sita resmi *Customer ...*, pada 29 Agustus 2019

khususnya terkait produk Tabungan IB Hijrah Haji yang mana memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim.”

Selain kendala di atas, ada kendala yang lain yang menghambat akses masyarakat untuk menggunakan pelayanan Bank Muamalat Indonesia khususnya pada Tabungan IB Hijrah Haji, seperti pernyataan dari Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding*:<sup>45</sup>

“Di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri ini memiliki unit kantor yang terbatas dan juga di kantor hanya ada 2 *Customer Service* yang melayani nasabah. Karena Tabungan IB Hijrah Haji merupakan produk unggulan kami, sering kali nasabah baru membludak. Penjelasan dari *Customer Service* kepada nasabah baru tentu akan memakan waktu, sehingga kadang kala membuat nasabah lain akan merasa bosan karena menunggu terlalu lama.”

Ditambahkan lagi dari penjelasan Bapak Alan Januar selaku *Branch Manager (BM)*, beliau menyatakan : <sup>46</sup>

“Ya kendala internal kita saat ini adalah terbatasnya unit kantor dan juga kurangnya *Customer Service* untuk melayani nasabah sebagai penyambung jika masih ada yang belum dimengerti atas penyampaian pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji di lapangan oleh para *marketing*, apalagi banyak nasabah baru yang butuh penjelasan secara detail mengenai produk yang ingin dia gunakan sama juga dialami oleh nasabah produk tabungan IB Hijrah Haji jadi harus mau mengantri dan bersabar kami usahkan semaksimal mungkin pelayanan yang baik.”

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak nasabah. Nasabah yang bersedia di wawancara adalah Bapak Ahmad, beliau menyatakan:<sup>47</sup>

“Pelayanan disini sebenarnya ramah, namun karena hanya ada 2 orang yang melayani (*Customer Service*) kami harus menunggu lama. Terlebih ketika melakukan pencairan dana, banyak dari kami belum mengetahui persyaratan yang harus di bawa. Jadi kami harus bolak balik

---

<sup>45</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>46</sup> Wawancara dengan Alan Januar ..., 03 Oktober 2019

<sup>47</sup> Wawancara dengan Ahmad Nasabah Tabungan IB Hijrah haji pada 29 Agustus 2019

dari tempat *fotocopy* ke Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Karena harus foto terlebih dahulu untuk melengkapi berkas. Dan juga ada kendala lain mengenai brosur Tabungan IB Hijrah Haji juga tidak tersedia.”

Pernyataan nasabah haji lain juga yakni Ibu Mudi, beliau menyatakan

.<sup>48</sup>

“Kita harus siap mengantri dengan nasabah yang lain juga kalo mau ke CS karena ya masih ada dan nasabah yang mau ke CS kadang cukup banyak apalagi yang pemula seperti saya dulu awal-awal jadi perlu penjelasan dan saya juga banyak tanya tentang tabungan IB Hijrah Haji ini”

Ibu Fitri selaku nasabah IB Hijrah Haji pun juga menyatakan:<sup>49</sup>

“ Pelayanan *Customer Service* sangat ramah dan mudah dipahami tapi ya harus mau mengantri karena jumlahnya masih ada 2 dan yang perlu ke CS lumayan banyak”

Berdasarkan pemaparan diatas disebutkan bahwa kendala besar pada internal perusahaan yakni tentang jumlah *Customer Service* yang masih terbatas dan melayani banyak nasabah umum lainnya maka diharuskan untuk mengantri.

## b. Kendala Eksternal

### 1) Jangkauan Pendaftaran Tabungan Haji

Dari segi eksternal hambatannya yakni tentang keberadaan atau kantor Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri yang belum bisa menjangkau seluruh wilayah sekaresidenan Kediri, sesuai dengan penjelasan ibu Prasetyo Rinie : <sup>50</sup>

“Karena banyak masyarakat/nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari unit Bank Muamalat KCU Kediri terkadang nasabah harus menuju bank dengan jarak yang lumayan jauh”

---

<sup>48</sup> Wawancara dengan Ibu Mudi ..., pada 03 Oktober 2019

<sup>49</sup> Wawancara dengan Ibu Fitri ..., pada 03 Oktober 2019

<sup>50</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

Dijelaskan juga oleh Bapak Alan Januar selaku BM , beliau menyatakan :

“Ya untuk kendala eksternalnya sendiri kami mengerti bahwa banyaknya nasabah yang masih mengalami jangkauan ke Bank jauh jadi harus rela menempuh jarak untuk sampai lokasi tujuannya yakni Bank Muamalat tapi selalu kami cari solusi yang efisien agar memudahkan nasabah khususnya tabungan IB Hijrah Haji ini ya”

Ditambah lagi oleh penjelasan Ibu Nurul selaku nasabah IB Hijrah Haji :<sup>51</sup>

“Karena rumah saya berada di desa kurang lebih 45 menit untuk sampai kesini ya akhirnya mau tidak mau kalau saya mau mengangsur harus menempuh jarak dan waktu sedemikian”

Ibu Fitri juga menambahkan selaku nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat, beliau menyatakan :

“ Jarak yang ditempuh ya lumayan kalo saya dari rumah sampai sini 30 menit kalo tidak macet ya karena berada dipusat kota jadi kadang ada macetnya makanya kalo bisa saya berangkatnya ke bank itu pagi”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa karena keterbatasan unit dari Bank Muamalat maka nasabah IB Hijrah Haji juga harus mau menempuh jarak untuk kelokasi yakni Bank Muamalat KCU Kediri.

2) Keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah.

Dijelaskan oleh Prasetyo Rinie selaku RM Funding :<sup>52</sup>

“Beberapa masyarakat masih asing dengan Bank Muamalat Indonesia dan masih ada yang mengira bahwa Bank Muamalat adalah Bank konvensional pada umumnya”

---

<sup>51</sup> Wawancara dengan Ibu Nurul Nasabah IB Hijrah Haji ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>52</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

Ditambah juga penjelasan dari Bapak Alan Januar selaku BM :<sup>53</sup>

“Ya memang beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa bank itu sama saja antara konven sama syariah jadi terkadang ragu untuk bergabung dengan kami di Bank Muamalat, jadi itu tugas kami juga untuk menjelaskan perbedaan antar bank ini mulai dari akad yang dipakai dll juga itu perlu dijelaskan agar tidak salah faham”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa masih ada masyarakat yang kurang mengerti serta memahami bahwa Bank Muamalat adalah Bank syariah murni di Indonesia.

#### **4. Solusi untuk Mengatasi Kendala pada Implementasi Strategi Pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.**

Kendala yang telah muncul pada Tabungan IB Hijrah Haji, senantiasa di analisis oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri guna menemukan solusi yang tepat.

##### a. Solusi dari kendala Internal

1. Menjawab kendala yang pertama mengenai kurangnya unit kantor serta minimnya SDM khususnya *Customer Service* pada pelayanan dikantor yang berpengaruh pada keberhasilan target strategi pemasaran tabungan IB Hijrah Haji yang dilakukan, Prastyo Rinie Budi Utami menyatakan:<sup>54</sup>

“Untuk para nasabah khususnya nasabah baru tabungan IB Hijrah Haji yang ingin berkonsultasi di *Customer Service* bisa sebelumnya melihat web resmi BMI agar tidak terlalu awam dan sudah bisa melihat serta mempelajari seputar tabungan yang ingin digunakan sehingga tidak membuat lama saat berkonsultasi di CS, dan juga setiap ada nasabah baru membuka rekening apapun kami selalu menyarankan untuk menginstal *Mobile Banking* BMI, ini dimaksudkan untuk meminimalisir kekurangan kami. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian Tabungan IB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun *Teller* mengingat unit kantor yang terbatas”

---

<sup>53</sup> Wawancara dengan Alan Januar .., 03 Oktober 2019

<sup>54</sup> Wawancara dengan Prastyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

Ditambahkan lagi dari penjelasan Bapak Alan Januar selaku *Branch Manager* (BM), beliau menyatakan :<sup>55</sup>

“ Karena adanya kekurangan kita dalam pelayanan yakni *Customer Service* yang masih 2 maka kami merencanakan solusinya yakni dengan menginstal aplikasi yang sistemnya mempermudah nasabah, agar lebih efisien juga tidak harus selalu antri panjang di *Customer Service* maupun di *Teller* juga”

Berdasarkan pemaparan diatas karena keterbatasan *Customer Service* diberikan beberapa alternatif oleh perusahaan. Sesuai dengan bauran pemasaran yakni obyektif utama dari pemasaran adalah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar. Desain pasar mencakup sejak dari desain proses jasa sampai dengan bagaimana jasa disampaikan sesuai dengan kendala *Customer Service* yang kurang maka perusahaan memberikan alternatif lainnya.

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak nasabah. Nasabah yang bersedia di wawancara adalah Bapak Ahmad, beliau menyatakan :

“Karena hanya ada 2 *Customer service* maka untuk nasabah baru disarankan untuk menginstal *Mobile Banking* BMI agar memudahkan dalam bertransaksi dan bisa melihat di web resmi Bank Muamalat jika ada informasi yang kurang nasabah ketahui”<sup>56</sup>

Pernyataan nasabah haji lain juga yakni Ibu Mudi, beliau menyatakan

.57

---

<sup>55</sup> Wawancara dengan Alan Januar ..., 03 Oktober 2019

<sup>56</sup> Wawancara dengan Bapak Ahmad selaku nasabah IB Hijrah Haji..., pada 29 Agustus 2019

<sup>57</sup> Wawancara dengan Ibu Mudi ..., pada 03 Oktober 2019

“Sekarang sangat mudah berkat semua bisa kita lakukan dengan gadget dan tidak perlu ke Bank antri di CS, tapi juga tetap dalam bimbingan serta arahan dari CS dalam penggunaannya”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa untuk mengatasi kendala yang ada maka Bank Muamalat melakukan alternatif lainnya dan sudah dijalankan hingga bisa mempermudah nasabah.

## 2. Solusi dari kendala Eksternal

### 1) Jangkauan Pendaftaran Tabungan Haji

Bu Prasetyo Rinie menjawab dan menjelaskan selaku RM Funding

.<sup>58</sup>

“Untuk masalah jangkauan pendaftaran tabungan haji sekarang kita menyediakan mobil *Branch* dari Bank untuk berada di Kemenag sekaresidenan Kediri pada hari tertentu dan jam tertentu agar nasabah tidak usah jauh-jauh ke Bank tapi cukup di Kemenag untuk daftar dan mengurus berkas-berkas lainnya mengenai haji kita juga menyarankan untuk instal *Mobile Banking* BMI agar memudahkan dalam bertransaksi ”

Dijelaskan juga oleh Bapak Alan Januar selaku BM , beliau menyatakan : <sup>59</sup>

“Karena kita sudah bekerjasama dengan kemenag maka sangat memudahkan bank dengan penyediaan layanan bantu disana jadi nasabah lebih dekat dan mudah dalam melakukan transaksi dan sesekali juga kita keliling di daerah tertentu dengan tujuan menjangkau para nasabah.”

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa Bank Muamalat sudah mempermudah pelayanan dengan datang di Kemenag untuk melayani nasabah yang ingin mendaftar kan diri sebagai nasabah haji. Sesuai dengan bagian dari bauran pemasaran yakni distribusi Bank Muamalat

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

<sup>59</sup> Wawancara dengan bapak Alan ..., pada 03 Oktober 2019



memilih saluran distribusi yang sesuai dengan kepuasan nasabahnya yakni dengan mempermudah jangkauan.

Ditambah lagi oleh penjelasan Ibu Nurul selaku nasabah IB Hijrah Haji :<sup>60</sup>

“Sekarang dipermudah oleh Bank Muamalat karena mobil *Branch* dari Bank sudah berada di Kemenag sekaresidenan Kediri pada hari tertentu dan jam tertentu agar nasabah tidak usah jauh-jauh ke Bank dan juga untuk menginstal *Mobile Banking* BMI agar memudahkan dalam bertransaksi jika tidak mau repot-repot keluar rumah”

Ibu Fitri juga menambahkan selaku nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat, beliau menyatakan :

“Sekarang lebih dekat dan bisa lewat hp juga kalo mau bertransaksi tidak ingin ke bank jauh-jauh setiap bulannya, karena adanya mobil keliling dari Bank Muamalat di Kemenag dan ditempat tertentu yang lebih dekat serta juga bisa lewat *Mobile Banking* BMI agar memudahkan dalam bertransaksi”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa sekarang dari Bank Muamalat sudah sangat mepermudah layanannya kepada nasabah terutama nasabah IB Hijrah haji dengan pemilihan tempat pelayanan yang tidak harus datang ke Bank.

2) Keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai

Bank Syariah. Ibu Prasetyo Rinie Menjelaskan : <sup>61</sup>

“Dan untuk mengatasi ketidaktahuan masyarakat tentang Bank Muamalat khususnya tabungan IB Hijrah Haji adalah dengan penyebaran informasi baik cetak maupun elektronik misal penyebaran brosur cetak atau brosur elektronik yang tersedia di web resmi Bank Muamalat Indonesia, Selain itu juga sekarang gencar melakukan promosi untuk mengiklankan melalui baliho maupun melalui media sosial yang lebih efektif di era digital seperti sekarang.”

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Ibu Nurul Nasabah IB Hijrah Haji ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>61</sup> Wawancara dengan Prasetyo Rinie..., pada 29 Agustus 2019

Ditambah juga penjelasan dari Bapak Alan Januar selaku BM :<sup>62</sup>

“ Kami dari Bank muamalat selalu melakukan inovasi agar semua kekurangan atau ketidak selarasan dalam pelayanan kami tidak ada lagi bisa dibilang meminimalisir kesalahan ke nasabah, jadi untuk ketidaktahuan masyarakat luas tentang keberadaan Bank Muamalat sebagai Bank Syariah kita gencar melakukan promosi maupun pengenalan produk baik online maupun offline keseluruh segmen pasar kami”

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa untuk mempermudah informasi ke masyarakat semua media sudah dijangkau dan disiarkan ke masyarakat secara luas tentang adanya Bank Muamalat hingga promosi gencar dilakukan agar semua mengerti dan mengetahui adanya Bank Muamalat yang mempunyai produk-produk memudahkan nasabah dan sesuai kebutuhan nasabah khususnya nasabah tabungan IB Hijrah Haji.

Ditambah lagi oleh penjelasan Ibu Nurul selaku nasabah IB Hijrah Haji :<sup>63</sup>

“Saya mengetahui tentang produk tabungan IB Hijrah Haji ini dari selebaran brosur yang saya dapat ketika saya mengikuti pengajian dan kebetulan memang saya ada rencana untuk menunaikan ibadah haji akhirnya saya memilih di Bank Muamalat dengan memakai produk tabungan IB Hijrah Haji ini”

Ditambah oleh pernyataan nasabah lainnya yakni Ibu Mudi :<sup>64</sup>

“Sekarang banyak yang sudah mengerti dan mengetahui adanya Bank Muamalat dan juga percaya karena merasa aman serta mudah juga karena Bank Syariah”

Ditambah lagi dari pernyataan Ibu Fitri , beliau menyatakan :<sup>65</sup>

“Saya mengetahui Bank muamalat ini dari teman saya juga dan disuruh melihat web resminya untuk melihat bagaimana background

---

<sup>62</sup> Wawancara dengan Alan Januar ..., 03 Oktober 2019

<sup>63</sup> Wawancara dengan Ibu Nurul Nasabah IB Hijrah Haji ..., pada 29 Agustus 2019

<sup>64</sup> Wawancara Ibu Mudi nasabah ..., pada 03 Oktober 2019

<sup>65</sup> Wawancara Ibu Fitri nasabah ..., pada 03 Oktober 2019

bank ini jadi berkat promosi online maupun offline sangar membantu menambah informasi bagi calon nasabah awam seperti saya dulu”

Berdasarkan pemaparan diatas bisa dilihat bahwa promosi yang gencar dilakukan dengan sasaran yang benar membuat tabungan IB Hijrah Haji dikenal dan dipercaya oleh masyarakat.