

## **BAB V**

### **PEMBAHASAN**

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

Hasil penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menunjukkan bahwa Tabungan IB Hijrah Haji adalah tabungan dengan akad *wadi'ah* yang ditujukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim Indonesia baik anak-anak maupun dewasa. Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad *wadi'ah*. Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan. Dan tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang telah disetorkan nasabah ke bank, karena DPS di Bank Muamalat Indonesia melarang hal itu. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Sesuai dengan hasil wawancara, dana yang ada di dalam rekening Tabungan IB Hijrah Haji hanya diperuntukkan pendaftaran haji, selain untuk itu maka rekening akan dilakukan penutupan. Jumlah minimal untuk setoran awal pembukaan rekening ini sebesar Rp 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) dan harus mencapai jumlah nominal Rp. 25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) yang bisa ditabung setiap bulannya sesuai kemampuan nasabah. Apabila saldo sudah mencapai nominal tersebut, maka sistem bank akan menginformasikan kepada nasabah untuk segera mengambil dan melakukan pendaftaran di Kementerian Agama guna mendapat porsi keberangkatan ibadah haji.

Pengertian tabungan yang dimuat dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan *wadiah* dan/atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati,

tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>1</sup>

Penarikan rekening Tabungan IB Hijrah Haji hanya bisa dilakukan atas nama yang bersangkutan dan langsung digunakan untuk melakukan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama. Apabila atas nama nasabah meninggal sebelum keberangkatan ibadah haji, maka tidak dapat dipindahtangankan kepada ahli waris/orang lain. Ahli waris harus menutup rekening tersebut dan dapat mengajukan pembukaan rekening Tabungan IB Hijrah Haji yang baru. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan selama di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri.

Jika ditinjau dari hasil penelitian tentang Tabungan IB Hijrah Haji dengan teori, maka aplikasinya Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri dapat dikatakan sudah sesuai yang dijalankan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan Islam.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Yuliani,<sup>2</sup> Muhammad Nadzif,<sup>3</sup> yang melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia dengan menerapkan tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad wadiah.

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

---

<sup>1</sup> *Ibid.*, hlm 74

<sup>2</sup> Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan Akad Wadiah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016)

<sup>3</sup> Muhammad Nadzif, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Semarang*, (Semarang: UIN Walisongo, 2016)

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa implementasi strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri meliputi yang pertama, strategi pemasaran *segmenting* yang dilakukan untuk mensegmentasikan produk sesuai dengan bauran pemasaran yakni produk dan harga yang dijamin kualitasnya berdasarkan kebutuhan nasabah yang didalamnya menggunakan variabel geografis, demografis, psikografis dan perilaku atau *behavior*. Kedua, strategi pemasaran *targeting* yang dilakukan untuk mentarget segmen yang diinginkan atau berpotensi untuk digarap oleh Bank Muamalat berdasarkan bauran pemasaran yakni promosi dan *people* yang berfungsi sebagai *service provider* yang mempengaruhi kualitas jasa yang diberikan sehingga menghasilkan kepuasan nasabah dan hasilnya menguntungkan Bank Muamalat karena sesuai dengan target. Ketiga, strategi pemasaran *Positioning* yang dilakukan untuk menentukan posisi pasar atau penempatan produk agar bisa bersaing dengan kompetitor yang lain di pasaran sesuai dengan bauran pemasaran yakni lokasi/distribusi (*place*) yang tepat.

Berdasarkan teori yang ada mengenai strategi pemasaran hal tersebut terjadi dan dijalankan pada lokasi penelitian yakni Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dalam penerapan strategi pemasaran produk tabungan khususnya tabungan IB Hijrah Haji. Dari penjabaran diatas pula dapat diketahui bahwa hasil penelitian tersebut sesuai dengan teori strategi pemasaran yang menyatakan komponen strategi pemasaran yang digunakan untuk melakukan strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri yakni ada *segmenting*, *targeting* dan *positioning*.<sup>4</sup> Dan didalamnya pun juga berdasarkan macam-macam bauran pemasaran yakni ada produk,

---

<sup>4</sup> Nugroho J Setiadi, *Perilaku Konsumen ....* hlm 55

harga, lokasi, promosi, bukti fisik, orang, dan proses. Hal tersebut dilakukan guna memenuhi target dari pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Joko Purnomo Hadi,<sup>5</sup> Yuliani,<sup>6</sup> Muhammad Nadzif,<sup>7</sup>. Hal ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan Wuryaningsih Dwi Lestari dan Mohammad Sholahuddin,<sup>8</sup> serta Linda Rahmawati<sup>9</sup> bahwa penelitian ini juga menerapkan strategi pemasaran yang menerapkan bauran pemasaran (*marketing mix*) yang didalamnya meliputi produk, harga, lokasi/distribusi, promosi, bukti fisik, orang sebagai *service provider*, dan juga proses dengan tujuan sama-sama ingin memenuhi target dari produk tabungan haji yang dipasarkan ke nasabah.

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

Kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Kediri meliputi kendala internal dan juga eksternal, diantaranya yakni kendala internal adalah minimnya unit kantor dan terbatasnya SDM yang berkaitan dengan proses pencapaian strategi pemasaran yang berakibat menghambat pencapaian target strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji.

---

<sup>5</sup> Tugas Akhir. Joko Purnomo Hadi, 2014. *Strategi pemasaran Produk Tabungan Haji IB Tasya Baitullah di BPRS Suryah Cabang Semarang*, IAIN Walisongo Semarang

<sup>6</sup> Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan Akad Wadiah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2016)

<sup>7</sup> Muhammad Nadzif, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor cabang Semarang*, (Semarang: UIN Walisongo, 2016)

<sup>8</sup> Wuryaningsih Dwi Lestari, dkk, *Pembiayaan Ibadah Haji pada Lembaga Keuangan Syariah*, Jurnal Studi Islam Vol. XII No. 2, (Surakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta 2017).

<sup>9</sup> Linda Rahmawati, *Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Pembiayaan Produk iB Hasanah pada Bank BNI SYARIAH kantor cabang Teluk Betung Lampung*, (Lampung: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Raden Intan Lampung 2018)

Untuk kendala minimnya unit kantor sendiri kita tahu bahwasanya unit kantor kalau di Jawa Timur sekarang ini di Kediri adalah di Kediri sebagai Kantor Cabang Utama dimana membawahi Kantor Cabang Pembantu seperti di Blitar, Tulungagung, Trenggalek dan Ponorogo. Oleh sebab itu masih belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah lain, sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati layanan khususnya terkait produk Tabungan IB Hijrah Haji yang mana memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim.

Untuk kendala terbatasnya SDM yang berkaitan dengan proses pencapaian strategi pemasaran tabungan IB Hijrah Haji ini karena faktor Kantor Cabang Utama yang masih membawahi empat Kantor Cabang Pembantu yang sebenarnya juga beberapa masih kekurangan dibagian *marketing* jika melihat lokasi wilayah yang cukup luas, yang mengakibatkan beberapa nasabah terkadang mengalami ketidakpahaman atau kurang jelas atas penyampaian mengenai adanya produk tabungan IB Hijrah Haji mungkin karena waktu yang terbatas dan pihak *marketing* yang harus berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya, yang mengharuskan nasabah untuk pergi ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dan berkonsultasi langsung dengan *Customer Service*. Karena jumlah *Customer Service* di BMI KCU Kediri ada dua mengharuskan nasabah khususnya nasabah tabungan IB Hijrah Haji untuk rela mengantri dengan nasabah yang lainnya, jika hal ini tidak segera ditemukan solusi maka bisa mengakibatkan ketidaknyamanan pada nasabah dan berakibat fatal yakni tidak mendapat kepercayaan lagi khususnya pada tabungan IB Hijrah Haji. Ketika kondisi tersebut berulang-ulang terjadi maka akan berakibat juga mengurangi target pemasaran khususnya target

pemasaran tabungan IB Hijrah Haji. Sehingga pencapaian target strategi pemasaran tabungan IB Hijrah Haji pun mengalami ketidakberhasilan atau berkurang.

Lalu kendala eksternalnya antara lain yang pertama terdapat masalah jangkauan pendaftar haji atau nasabah yang rumahnya jauh dengan lokasi Bank Muamalat karena minimnya kantor yang mengakibatkan nasabah harus menempuh jarak dan waktu tertentu untuk menuju Bank Muamalat jika ingin melakukan transaksi dan lain sebagainya khususnya yang berkaitan dengan tabungan IB Hijrah Haji.

Serta kendala eksternal yang kedua adalah keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah, yang masih menganggap Bank Muamalat termasuk bank konvensional bukan bank syariah yang berakibat beberapa masyarakat masih ragu untuk bergabung di Bank Muamalat ini, dan berakibat mengurangi target dari strategi pemasaran yang diterapkan khususnya calon nasabah haji yang belum percaya untuk memakai tabungan IB Hijrah Haji pada Bank Muamalat karena ragu masih belum syariah fikirnya.

Berdasarkan teori yang ada mengenai mengenai manajemen sumber daya manusia tentang kompetensi yang harus dimiliki pada karyawan yang terdiri dari pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan untuk mengidentifikasi pekerjaan sehingga mampu meraih prestasi yang diharapkan. Kompetensi yang harus dimiliki tingkat karyawan salah satunya yakni *Achievment motivation* yang merupakan kemampuan berinovasi sebagai peningkatan kualitas serta produktivitas sehingga mampu melakukan inovasi<sup>10</sup>, ketika ada kendala atau ancaman yang mempengaruhi ketidakberhasilan target yang diinginkan

---

<sup>10</sup> Dr. Muhammad Busro, *Teori-Teori Sumber Daya Manusia*, (Jakarta : Prenamedia Group, 2018), hlm 25

khususnya target strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani<sup>11</sup> bahwa penelitian ini juga mengalami kendala yakni minimnya karyawan yang ada dengan kebutuhan pelayanan yang semakin bertambah yang berakibat mempengaruhi hasil strategi pemasaran yang dilakukan, karena pelayanan di kantor merupakan sambungan dari pemasaran yang dilakukan dilapangan kepada nasabah sehingga berhasil mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk memakai produk yang ditawarkan.

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

Salah satu upaya yang dilakukan atas kendala internal keterbatasan unit kantor dan terbatasnya SDM dalam *marketing* atau yang berkaitan dengan proses pencapaian strategi pemasaran yang berakibat menghambat pencapaian target strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah Haji, adalah dengan memberikan alternatif lain yakni jika nasabah terlebih dahulu membutuhkan informasi seputar tabungan yang ada di BMI khususnya tentang tabungan IB Hijrah Haji maka bisa melihat di web resmi Bank Muamalat Indonesia dimaksudkan jika terjadi kebingungan atau keraguan setelah menerima penjelasan dari *marketing* di tempat sumber informasi pemasaran tabungan yang disampaikan diharapkan dirumah masih bisa *disearching*, lalu dibaca dan dipelajari sendiri agar lebih yakin lagi dengan tabungan IB Hijrah Haji, serta jika memang diharuskan ingin ke *Customer Service* biar lebih ada pandangan nantinya tentang apa yang ingin dilakukan agar tidak terlalu awam dengan produk yang akan mereka pilih nantinya

---

<sup>11</sup> Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan Akad Wadiah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*, (Salatiga:IAIN Salatiga,2016)

dan dapat meminimalisir waktu *Customer Service* dalam menjelaskan sehingga tidak menimbulkan antrian yang lama, dan juga setiap ada nasabah baru yang membuka rekening apapun nanti akan selalu di sarankan untuk menginstal *Mobile Banking* BMI dimaksudkan untuk meminimalisir kekurangan yang ada, dengan adanya *Mobile Banking* nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian Tabungan IB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun *Teller*. Solusi yang diterapkan ini sangat mempermudah nasabah, karena semua bisa dilakukan dirumah, di tempat kerja atau dimanapun sesuka nasabah tidak perlu jauh-jauh dan mengantri di Bank Muamalat KCU Kediri. Solusi ini diterapkan oleh kantor untuk meminimalisir SDM yang terbatas dan belum bisa melakukan penambahan SDM baru untuk menutupi kekurangan, cara ini pula dirasa sangat efektif karena menghemat biaya yang dikeluarkan untuk SDM dengan digantikan oleh sistem yang sudah disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia khususnya KCU Kediri.

Solusi atas kendala eksternal yang terjadi yakni adanya kendala jangkauan lokasi Bank Muamalat KCU Kediri untuk nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari kantor, maka pihak bank menyediakan mobil *Branch* untuk berada di kemenag sekaresidenan kediri atau tempat tertentu pada waktu tertentu agar nasabah tidak jauh-jauh untuk pergi ke bank lalu nasabah juga dianjurkan untuk menggunakan *Mobile Banking* karena adanya *Mobile Banking* nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian Tabungan IB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun *Teller* .

Sedangkan solusi atas kendala eksternal yang kedua yakni keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank Syariah, adalah dengan penyebaran informasi baik cetak maupun elektronik, online maupun offline. Misal



penyebaran brosur cetak ataupun brosur elektronik yang tersedia di web resmi Bank Muamalat Indonesia, Selain itu juga gencar melakukan promosi untuk mengiklankan melalui baliho maupun melalui media sosial yang lebih efektif di era digital seperti sekarang.

Solusi-solusi tersebut diambil dan diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri berdasarkan teori yang ada di era digital ini mengenai komputer dan perangkat lunak semakin murah, sementara biaya gaji dan upah semakin tinggi. Oleh karena itu, kebanyakan organisasi mengandalkan perangkat lunak seperti FrontPage untuk menghemat biaya karyawan atau SDM.<sup>12</sup> Hal serupa juga dirasakan dan dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri untuk mengatasi kendala yang ada mengenai keterbatasan SDM. Karena pengangkatan SDM baru harus melakukan banyak prosedur dan mengeluarkan biaya tambahan lagi maka alternatif lainnya yakni dengan menggunakan sistem yang sudah disediakan oleh BMI, yang dirasa sangat efektif serta efisien dalam penerapannya. Misalnya sangat membantu sekali tugas dari *marketing* dalam melakukan strategi pemasarannya yakni dengan melihat web resmi BMI nasabah khususnya pemula dapat mempelajari segala informasi yang dibutuhkan disana, selain itu juga disediakan aplikasi yang membantu nasabah dalam menabung dan melakukan transaksi lainnya atau mempunyai keluhan lainnya jadi tidak perlu jauh-jauh pergi ke bank untuk antri di *Customer Service* maupun di *Teller* semua sudah gampang bisa dilakukan dirumah atau dilokasi manapun yang nasabah inginkan.

---

<sup>12</sup> Raymond McLeod, *Sistem Informasi Manajemen*, ( Jakarta: Salemba empat, 2008) hlm 387

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani<sup>13</sup> bahwa penelitian ini juga mempunyai solusi dari kendala internalnya yakni dengan memberikan alternatif lainnya dengan melihat atau *searching* di web resmi Bank Muamalat Indonesia yang sudah disediakan untuk mencari segala informasi yang dibutuhkan nasabah dan nasabah juga dianjurkan untuk menginstal *Mobile Banking* agar memudahkan untuk bertransaksi dan lain sebagainya.

---

<sup>13</sup> Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan Akad Wadiah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*,(Salatiga:IAIN Salatiga,2016)