BAB V
PEMBAHASAN

A. Strategi Pemasaran Produk Tabungan IB Hirah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwasannya strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar menggunakan strategi *Marketing Mix 4P* yaitu *Product, Price, Place dan Promotion.* [107]

Strategi yang pertama *Product,* produk yang yang ditawarkan di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar sangat beragam dan dijamin kualitasnya berdasarkan kebutuhan nasabah yang didalamnya menggunakan variable geografis, demografis, psikografis dan perilaku. Salah satu produk keunggulan dari Bank Muamalat Indonesia yaitu Tabungan IB Hirah Haji. Dimana tabungan ini sangat diminati oleh nasabah sebab Bank Muamalat Indonesia bekerja sama langsung dengan KEMENAG.

Strategi yang kedua yaitu *price* atau harga, harga yang ditawarkan untuk pembukaan rekening tabungan haji yaitu lima puluh ribu rupiah. Untuk mencapai tabungan minimum sampai mendapatkan nomor porsi nasabah bisa menabung sesuai kemampuan dengan menabung seperti ini diharapkan tidak memberatkan nasabah.

[107]Basu Swastha dan Irawan, *Manajemen Pemasaran*…, hal. 33

Strategi yang ketiga *place*, tempat atau lokasi dari Bank Muamalat Indonesia sendiri sangat strategis. Lokasi berada di pusat kota dan mudah dijangkau yakni di didekat Alun-Alun Kota Blitar dan pusat perbelanjaan.

Strategi keempat yaitu *promotion*, promosi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dengan cara mengikuti bazaar, pengenalan produk-produk di pengajian-pengajian, dan media social. Selain itu Bank Muamlat Indonesia juga memberikan bonus atau hadiah pada nasabah. Strategi lainnya yaitu sistem jemput bola dimana nasabah tidak usah datang langsung ke Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Ada petugas atau karyawan yang akan datang kerumah dan menjelaskan serta mengurus untuk pembukaan tabungan IB Hirah Haji. [108]

Berdasarkan teori mengenai strategi pemasaran di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam penerapannya khususnya tabungan IB Hijrah Haji sesuai dengan teori strategi pemasaran Marketing Mix 4P yakni *Product, Price, Place* dan *Promotion*.

Penelitian diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Mauludinah, Moh. Mukhsin Syu'aibil, Sukamto, [109] bahwa penelitian ini menerapkan strategi pemasaran yakni bauran pemasaran (*marketing mix*) yang didalamnya meliputi produk, harga, lokasi dan promosi.

B. Kendala pada Strategi Pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Kendala yang yang dihadapai oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar yaitu kendala internal dan kendala eksternal. Kendala internal yaitu

[108] Sadili Samsudin, *Manajemen Sumb…,* hal. 264

[109] Mauludianah, Moh. Mukhsin Syu'aibi, Sukamto, *Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabrur dalam Jurnal Ekonomi Islam* Vol. 10, Nomor 2 Tahun 2019, hal. 237-253

kurang luasnya lahan atau kantor yang yang di Blitar dan terbatasnya SDM yang berkaita dengan proses pencapaian strategi pemasaran yang mengakibatkan terhambatnya pencapaian target strategi pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji. meskipun berlokasi ditengah kota Blitar namun kantor dari Bank Muamalat ini memiliki lahan yang sempit dan hanya menambung beberapa nasabah. Apalagi dengan adanya pandemic covid ini maka diadakan sistem jaga jarak sehingga nasabah harus menunggu untuk mendapat giliran sampai di luar kantor dan mengakibatkan kenyamanan nasabah berkurang.

Untuk kendala terbatasnya SDM yang berkaitan dengan proses pencapaian strategi pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji yaitu kurangnya dibagian Marketing Customer Service jika melihat antusias calon nasabh di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar saat ini. Yang berakibat beberapa nasabahterkadang mengalami ketidakpahaman dalam penyampaia mengenai produk-produk yang ditawarkan seperti Tabugan IB Hirah Haji. Hal ini karena waktu yang terbatas dan pihak marketing yang harus berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lain. Ada beberapa yang harus kembali ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar untuk berkonsultasi ke Custoer Servise. Namun karena Bank Muamalat Indonesia di Blitar adalah Kantor Cabang Pembantu dengan jumlah Customer Service yang hanya satu juga menjadi penghambat dalam proses strategi pemasaran Tabungan Haji. Dimana nasabah harus rela mengantri dengan nasabah yang lainnya. Dan mengakibatkan ketidaknyamanan pada nasabah dan dapat berakibat fatal jika terus berulang-ulang. Kondisi ini

akan mengurangi target pemasaran khususnya target pemasaran Tabungan IB Hirah Haji dan berakibatnya turunnya pencapaian target.

Kendala eksternal yang dihadapi yang pertama yaitu karena keterbatasannya dari jumlah karyawan atau petugas yang bisa menjangkau ke daerah-daerah yang rumahnya jauh atau terpelosok dan mengakibatkan nasabah harus menempuh jarak dan waktu yang lama untuk sampai ke Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar. Begitupun saat nasabah ingin bertransaksi ataupun hanya sekedar konsultasi terlebih dahulu menganai tabungan IB Hirah Haji.

Yang kedua, keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat sebagi Bank syariah. Banyak masyarakat yang tidak tahu bahwa Bank Muamalat Indonesia ini adalah Bank Syariah mereka menganggap bahwa Bank Muamalat Indonesia termasuk dalam bank konvensional.

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, [110] bahwa penelitian ini mengalami kendala diminimnya karyawan yang ada dan pelayanna yang memadai.

C. Solusi untuk mengatasi Kendala Pada Implementasi Strategi Pemasran Tabungan IB Hirah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar

Upaya yang harus dilakukan atas kendala internal maupun eksternal yang berkaitan dengan proses pencapaian strategi pemasaran khususnya pencapaian target produk Tabungan IB Hijrah Haji. Yang

[110] Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan akad Wadi'ah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*, (Salatiga:IAIN Salatiga, 2016)

diakibatkan dari keterbatasan lokasi kantor dan terbatasnya SDM dalam *marketing* dan juga *Customer Service* yang bertugas melayani nasabah.

Berdasarkan teori mengenai manajemen sumber daya manusia tentang kompetensi yang harus dimiliki oleh karyawan yakni pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan untuk mengidentifikasi pekerjaan sehingga mampu meraih prestasu yang diharapkan. Kompetensi yang harus dimiliki tingkat karyawan salah satunya yaitu *Achievment Motivation* yaitu kemampuan berinovasu sebagai peningkatan kualitas serta produktivitas sehingga mampu melakukan inovasi.[111]

Dengan adanya kasus seperti ini Bank Muamalat Indonesia harus memberi aternatif lain bagi nasabah lama maupun nasabah baru yang membutuhkan informasi mengenai produk-produk di Bank Mumalat khususnya Tabungan IB Hijrah Haji bisa diarahkan di web resmi Bank Muamalat Indonesia terlebih lagi baik masyarakat muda maupun tua sekarang sudah mengenal yang namanya internet. Untuk penjelasan di web Muamualat juga harus dijabarkan dengan jelas sehingga nasabah bisa mengerti dengan mudah. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi jika terjadi kebingungan atau keraguan setelah menerima penjelasan dari bagian *marketing*. Jika memang nanti diharuskan datang ke Bank Muamlat untuk menabung dan berkonsultasi di Customer Service akan lebih mempermudah dan mempunyai pandangan agar tidak terlalu awam dengan produk yang akan dipilih nantinya. Diharapkan dengan ini dapat meminimalisir waktu untuk penjelasan di Customer Service sehingga tidak

[111] Muhammad Busro, *Teori-teori Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenamedia Group, 2018), hal. 25

menimbulkan antrian yang panjang dan lama. Untuk setiap nasabah Bank Muamalat Indonesia disarankan untuk menginstal Mobile Banking yang bertujuan untuk mempermudah nasabah itu sendiri. dengan adanya Mobil Banking nasabah bisa melakukan transaksi dirumah, ditempat kerja atau dimanapun dan tidak usah mengantri di Bank Muamalat Indonesia. Solusi tersebut bertujuan untuk meminimalisir SDM dan luas kantor yang terbatas sebab belum bisa melakukan penambahan jumlah karyawan atau SDM baru.

Solusi lain untuk kendala jangkauan lokasi Bank Muamlaat KCP Blitar untuk nasabah yang bertempat tinggal di pelosok atau jauh dari kantor maka pihak Bank Muamalat menyediakan mobil Branch yang untuk berada di KEMENAG atau tempat-tempat tertentu agar mempermudah nasabah. nasabah juga harus diberi pengetahuan untuk menggunakan Mobile Banking yang berguna mempermudah nasabah itu sendiri.

Solusi untuk keraguan nasabah mengenai adanya Bank Muamalat Indonesia sebagai salah satu bank syariah yang ada di wilayah Blitar yakni dengan penyebaran informasi baik cetak maupun elektronik atau online maupun offline. Dengan menyebarkan brosur cetak maupun elektronik di web resmi Bank Muamalat Indonesia. Dengan perkembangan zaman dibidang *social media* dianggap akan lebih mempermudah pengenalan Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah yang dapat dipercaya.

Dengan berkembangnya era digital juga menjadi solusi untuk penghematan biaya karyawan atau SDM. Selain itu hal ini dapat mengatasi

kendala yang ada mengenai keterbatasan SDM atau karyawan. Sebab untuk merekrut SDM atau karyawan baru Bank Muamalat Indonesia memerlukan banyak prosedur untuk mendapatkan karyawan yang berkualias. Dengan adanya sistem yang sudah disediakan oleh Bank Muamalat Indonesia dirasa sangat efektif dan efesien dalam penerapannya.

Penelitian diatas sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Yuliani, [112] bahwa penelitian ini mempunyai soludi dari kendala internalnya yakni dengan melihat di web resmi Bank Muamalat yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan nasabah selain itu nasabah dianjurkan untuk menginstal Mobile Banking agar mempermudah nasabah saat bertransaksi.

[112] Yuliani, *Analisis Produk Tabungan Haji Arafah dengan akad Wadi'ah di Bank Muamalat Indonesia KCP Magelang*, (Salatiga:IAIN Salatiga, 2016)