

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Produk dan Layanan Bank Muamalat KCU Kediri

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

Macam-macam produk yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri yaitu:⁴⁵

- a. Produk Penghimpunana Dana
 1. Tabungan iB Hijrah Haji
 2. Tabungan iB Hijrah
 3. Tabungan iB Hijrah Haji Valas
 4. Tabungan iB Hijrah Rencana
 5. TabunganKu
 6. Tabungan iB Hijrah Prima
 7. Tabungan iB Simpel
- b. Giro iB Hijrah Attijary

⁴⁵ Dilansir dari web resmi Bank Muamalat www.bankmuamalat.co.id diakses pada tanggal 08 Oktober 2021 jam 21.21

1. Giro iB Hijrah Attijary
 2. Giro iB Hijrah Ultima
- c. Deposito iB Hijrah
1. Deposito Mudharabah iB Muamalat
- d. Kartu Shar-E Debit
1. Kartu Shar-E Debit Gold
 2. Kartu Shar-E Debit Reguler
 3. Kartu Shar-E Debit Arsenal
- e. Pembiayaan
1. KPR iB Muamalat
 2. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 3. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

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

Keunggulan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri adalah:

- a. Produk Bank Muamalat mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
- b. Mudah transaksi, maksudnya jaringan dari Bank Muamalat sudah sangat luas, meskipun tidak semua kabupaten ditempati kantor Bank Muamalat tetapi Bank Muamalat bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. Tidak hanya itu Bank Muamalat 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 operational bank itu dari segi produk, pertimbangan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dibawah naungan MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

B. Paparan Data

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk

Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Strategi pemasaran merupakan salah satu tindakan yang diperlukan oleh perusahaan berguna untuk mencapai profit yang telah direncanakan sebelumnya serta mengembangkan produk usaha yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut pada lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat KCU Kediri dan perlunya dilakukan strategi produk tersebut banyak dikenal oleh masyarakat serta banyak peminatnya. Salah satu produk yang diperkenalkan oleh Bank Muamalat KCU Kediri adalah produk tabungan haji yang dikenal dengan nama tabungan iB Hijrah Haji. Produk ini untuk calon nasabah haji yang ingin

melakukan ibadah haji dan Bank Muamalat KCU Kediri membantu nasabah untuk melaksanakan keinginannya untuk pergi haji.⁴⁶

Dalam wawancara ini peneliti menanyakan kepada *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri yaitu Bapak Alan Januar Ahmed terkait tentang strategi pemasaran di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau mengungkapkan bahwa:

“Langkah awal yang dilakukan Bank Muamalat yaitu dengan cara mempromosikan produk tabungan haji dengan menggunakan sosial media seperti hp melalui whatsapp, instagram, atau facebook. Setiap pegawai Bank Muamalat mempunyai konten-konten yang bisa dishare agar nasabah berminat menabung di Bank Muamalat. Kemudian melayani sebaik mungkin nasabah yang datang agar merasa nyaman pada saat menabung. Di Bank Muamalat juga memfasilitasi nasabah tidak perlu datang ke kantor ada pegawai khusus yang menjemput nasabah atau datang kerumah nasabahnya atau bisa dinamakan jemput bola menyesuaikan jam kerja. Karena bank lain sudah banyak yang menggunakan produk tabungan haji, maka yang dilakukan Bank Muamalat yaitu dengan cara *service excellent* digunakan dalam persaingan agar bersaing dengan bank syariah lainnya”.⁴⁷

Dari pemaparan Bapak Alan Januar Ahmed selaku Branch Manajer Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan bahwa langkah awal yang dilakukan dalam strategi pemasaran yaitu dengan promosi produk tabungan haji melalui media sosial dan melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dengan menggunakan *service excellent* agar dapat bersaing dengan bank syariah lainnya. Kemudian Bank Muamalat juga memfasilitasi agar nasabah tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor

⁴⁶ R. Ajeng Entaresmen, “Strategi Pemasaran Terhadap Penjualan...”, hal. 67

⁴⁷ Wawancara Pribadi dengan Bapak Alan Januar Ahmed sebagai *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 28 Juni 2021

ada pegawai khusus yang akan datang atau menjemput nasabah ke erumahnya atau bisa dinamakan jemput bola.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini, beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya mengetahui tabungan haji di Bank Muamalat itu dari pak ustadz dekat rumah yang memberi saran untuk menabung di Bank Muamalat dengan cara ikut seminar”.⁴⁸

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Bank Muamalat sudah terkenal di daerah saya untuk menabung tabungan haji. Karena saya yakin Bank Muamalat lebih dulu berdiri dengan syariat Islam murni”.⁴⁹

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan bahwa:

“Saya dulu ditawarkan di BRI Syariah sama Muamalat. Kan di BRI ada dua konvensional dan syariah, sedangkan di Muamalat hanya syariah. Dan saya disarankan dari Kemenag untuk menabung di Bank Muamalat”.⁵⁰

Kemudian peneliti menanyakan tentang apakah masyarakat banyak yang berminat menabung produk tabungan haji di Bank Muamalat. Bapak Alan Januar Ahmed selaku Branch Manajer Bank Muamalat KCU Kediri, mengungkapkan bahwa:

“Banyak banget, karena sekarang sudah banyak masyarakat yang mengetahui tentang perbankan bahwa bank syariah murni hanya Bank Muamalat, dan Bank Muamalat selalu dikontrol dari MUI dan Dewan Syariah masih memperketat kebijakan dan produk-produk yang dikeluarkan”.⁵¹

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Suryatmini selaku nasabah tabungan iB Hijrah Haji pada tanggal 5 Agustus 2021

⁴⁹ Wawancara dengan Bapak Sumarno selaku nasabah tabungan iB Hijrah Haji pada tanggal 8 Agustus 2021

⁵⁰ Wawancara dengan Bapak Sahasra Mizmar selaku nasabah tabungan iB HIjrah Haji pada tanggal 11 Agustus 2021

⁵¹ Wawancara dengan Bapak Alanj Jqanuar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

Berdasarkan pemaparan dari Bapak Alan Januar Ahmed selaku Branch Manajer di Bank Muamalat KCU Kediri bahwa dijelaskan bahwa masyarakat sudah mulai mengetahui bahwasanya bank syariah murni yaitu Bank Muamalat. Di Bank Muamalat juga selalu dikontrol oleh MUI dan Dewan Syariah pada produk-produk yang akan dikeluarkan.

Selanjutnya peneliti menanyakan akad apa yang digunakan dalam produk tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri, dan untuk akadnya akan dijelaskan oleh Sita resmi selaku *Customer Service*:

“Akad yang digunakan yaitu 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 hanya untuk ibadah.”⁵²

Berdasarkan pemaparan dari Sita resmi selaku *Customer Service* Bank Muamalat KCU Kediri bahwa akad yang digunakan pada produk tabungan iB Hijrah Haji yaitu menggunakan akad *wadi’ah*. Karena akad *wadi’ah* tidak dikenakan biaya atau potongan setiap bulannya.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kan itu di desa ada seminar tentang haji dan disitu juga sudah dijelaskan menggunakan akad wadi’ah “.”⁵³

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Saya sedikit lupa, tapi kemarin waktu daftar sudah dijelaskan yang dipakai yaitu akad wadi’ah yang artinya titipan. Saya kan menabung jadi saya titip ke Bank”.⁵⁴

⁵² Wawancara dengan Sita resmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri, 28 Juni 2021

⁵³ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

⁵⁴ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

Bapak Saharsa Mizmar juga mengatakan bahwa:

“Saya kurang tahu tapi saya menabung di Bank Muamalat itu nanti saya percayakan ke Banknya mau dikelola bagaimana yang penting memenuhi syariat Islam”.⁵⁵

Selanjutnya peneliti menanyakan tentang bagaimana pembukaan rekening dan bentuk dana yang disetorkan oleh nasabah kepada PT. Bank Muamalat KCU Kediri, Sitaesmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan bahwa:

“Pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor Bank Muamalat dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau SIM (Surat Izin Mengemudi) untuk orang dewasa. Apabila anak-anak membawa identitas orang tua (KTP/NPWP) dan akta kelahiran atau KK (Kartu Keluarga). Tidak ada biaya apapun dalam pendaftaran menabung tabungan iB Hijrah Haji. Hanya saja uang untuk setoran awal minimal nominal Rp. 100.000,00 sampai sesuai dengan kemampuan nasabah dalam menabung. Saldo ini sebagai pendaftaran porsi keberangkatan ibadah haji di Kementerian Agama. Penyetoran uang dapat dilakukan dengan teller atau transfer.”⁵⁶

Dari pemaparan yang telah disampaikan oleh Sitaesmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan dengan konsep kemudahan dalam tabungan IB Hijrah Haji dengan setoran awal Rp. 100.000,00 sampai mencapai kemampuan nasabah, agar nasabah mendapatkan porsi keberangkatan ibadah haji.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini, beliau mengungkapkan bahwa:

⁵⁵ Wawancara dengan Bapak Saharsa pada tanggal 11 Agustus 2021

⁵⁶ Wawancara dengan Sitaesmi pada tanggal 28 Juni 2021

“fotokopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan kalau anak-anak bisa daftar juga membawa KK (Kartu Keluarga)”.⁵⁷

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Tidak ada biaya apapun Cuma membawa KTP (Kartu Tanda Penduduk)”.⁵⁸

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan bahwa:

“Tidak ada biaya apapun kalau saya langsung menabung 25 juta soalnya saya sudah niat mau daftar”.⁵⁹

2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Produk

Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Berbagai kendala muncul pada produk tabungan haji iB Hijrah Haji dari awal diterbitkannya produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat 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.

Dalam wawancara ini peneliti menanyakan kepada *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri yaitu Bapak Alan Januar

⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

⁵⁸ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁵⁹ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

Ahmed terkait tentang kendala-kendala dalam pelaksanaan strategi pemasaran produk tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau mengungkapkan bahwa:

“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 harus butuh penjelasan secara detail mengenai produk yang ingin dia gunakan dan sama seperti nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji jadi harus mau mengantri dan bersabar untuk pelayanan yang lebih baik”.⁶⁰

Dari pemaparan Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan bahwa kendala internal yang dialami sampai sekarang ini adalah terbatasnya unit kantor dan juga kurangnya *Customer Service* untuk melayani nasabah jika ada yang menanyakan mengenai produk tabungan iB Hijrah Haji. Dari sini nasabah pun harus mengantri agar bisa mendapatkan informasi yang detail dari *Customer Service* terkait produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri.

Ditambah lagi penjelasan dari Sitaesmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan:

“Seperti yang kita ketahui kendala terbesar Bank Muamalat 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

⁶⁰ Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah lain, sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati layanan kami khususnya terkait produk tabungan iB Hijrah Haji yang mana memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim. Ada kendala lain yang menghambat yaitu di kantor minimnya Customer Service yang melayani nasabah, karena produk tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk unggulan sering kali nasabah baru membludak. Penjelasan dari Customer Service kepada nasabah baru tentu akan memakan waktu, sehingga kadang membuat nasabah lain akan merasa bosan karena menunggu terlalu lama”.⁶¹

Dari pemaparan yang telah disampaikan oleh Sitaresmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan kendalanya yaitu masih minimnya unit kantor dan belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah maka masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang produk tabungan haji. Di kantor cabang utama juga masih minim *Customer Service* yang melayani nasabah terkait tentang produk tabungan iB Hijrah Haji apabila nasabah baru membludak maka nasabah yang lain harus menunggu dan akan merasa bosan karena terlalu lama.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kita harus siap mengantri dengan nasabah yang lain jika mau ke Customer Service apalagi seperti saya yang baru menjadi nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji jadi perlu penjelasan terkait tabungan tersebut”.⁶²

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

⁶¹ Wawancara dengan Sitaresmi pada tanggal 28 Juni 2021

⁶² Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

“Pelayanan Customer Service sangat ramah dan mudah untuk dipahami, akan tetapi kita juga harus mengantri karena jumlah Customer Service hanya minim”.⁶³

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan:

“Pelayanan di kantor sebenarnya ramah, namun karena minim orang yang melayani saya harus menunggu cukup lama. Apalagi ketika sedang melakukan pencairan dana seringkali mengantri dan bersabar”.⁶⁴

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa kendala terbesar pada internal perusahaan yaitu mengenai kurangnya jumlah *Customer Service* yang masih terbatas dan melayani banyak nasabah sehingga nasabah banyak yang mengantri dan membuat bosan.

b. Kendala Eksternal

1) Jangkauan Pendaftaran Tabungan Haji

Dari segi eksternal hambatannya yaitu mengenai keberadaan kantor Bank Muamalat KCU Kediri yang belum bisa menjangkau seluruh wilayah sekarisidenan Kediri.

Dalam wawancara ini peneliti menanyakan kepada *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri yaitu Bapak Alan Januar Ahmed terkait kendala eksternal di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau mengungkapkan bahwa:

“Kalau untuk kendala eksternalnya sendiri saya mengerti bahwa banyaknya nasabah yang masih mengalami jangkauan ke Bank jadi harus rela menempuh jarak jauh untuk sampai ke lokasi tujuan yaitu Bank Muamalat akan tetapi kami carikan solusi yang efisien agar memudahkan

⁶³ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁶⁴ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

nasabah khususnya nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji”.⁶⁵

Dari pemaparan Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan bahwa kendala eksternal yaitu mengenai jangkauan nasabah untuk sampai ke lokasi Bank Muamalat menempuh jarak yang cukup jauh, tetapi pihak dari bank akan mencari solusi yang efisien.

Ditambah lagi penjelasan dari Sitaresmi, selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menyatakan:

“Karena banyak nasabah yang tempat tinggalnya jauh dari unit Bank Muamalat KCU Kediri terkadang nasabah harus menuju bank dengan jarak yang lumayan jauh. Apalagi yang desanya terpelosok memungkinkan perjalanan sampai berjam-jam”.⁶⁶

Dari pemaparan yang telah disampaikan oleh Sitaresmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan banyak masyarakat yang tinggalnya jauh dari unit Bank Muamalat jadi harus menempuh perjalanan yang cukup lama apalagi jika tempat tinggalnya di pelosok memakan waktu yang berjam-jam.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini, beliau mengungkapkan bahwa:

“Rumah saya jauh, jadi jika ingin pergi ke bank untuk mengangsur saya membutuhkan waktu yang cukup lama sekitar 60 menit untuk sampai ke Bank Muamalat”.⁶⁷

⁶⁵ Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

⁶⁶ Wawancara dengan Sitaresmi pada tanggal 28 Juni 2021

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Jarak rumah saya ke Bank Muamalat lumayan jauh, saya harus mempersiapkan diri untuk pergi kesana soalnya ya kadang diperjalanan itu kita tidak tahu nanti apakah ada sesuatu yang mengharuskan kita berhenti atau tidak seperti bank kempes atau kehabisan bensin”.⁶⁸

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan:

“Bank Muamalat berada di pusat kota jadi kalau saya mau kesana saya harus berangkat pagi agar tidak terkena macet”.⁶⁹

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa keterbatasan unit dari Bank Muamalat maka nasabah produk tabungan iB Hijrah Haji juga harus mau menempuh jarak untuk ke lokasi yaitu Bank Muamalat KCU Kediri.

2) Keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat sebagai Bank Syariah

Dalam wawancara ini peneliti menanyakan kepada *Branch Manajer* Bank Muamalat KCU Kediri yaitu Bapak Alan Januar Ahmed terkait keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat sebagai bank syariah mengungkapkan bahwa:

“Ya memang beberapa masyarakat masih beranggapan bahwa bank itu sama saja antara konvensional dan syariah jadi terkadang ragu untuk bergabung dengan kami di Bank Muamalat. Jadi itu tugas kami sebagai pegawai Bank Muamalat untuk menjelaskan perbedaan antara banksyariah yang memakai akad agar tidak terjadi salah faham diantara masyarakat”.⁷⁰

⁶⁸ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁶⁹ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

⁷⁰ Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

Kemudian Sitaesmi sebagai *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menambahkan:

“Beberapa masyarakat masih asing dengan Bank Muamalat dan masih ada yang mengira bahwa Bank Muamalat adalah Bank konvensional pada umumnya. Padahal jika masyarakat yang mengenal Bank Muamalat pasti tahu bahwa ini adalah bank satu-satunya murni syariah”.⁷¹

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

3. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Strategi Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Kendala yang muncul pada produk tabungan iB Hijrah Haji sudah dianalisis oleh pihak Bank Muamalat KCU Kediri guna menemukan solusi yang tepat dan efisien sehingga nasabah mendapatkan kenyamanan pada saat bertransaksi.

a. Solusi dari kendala Internal

- 1) Pertama, kendala mengenai kurangnya unit kantor serta minimnya SDM khususnya *Customer Service* pada pelayanan di kantor yang berpengaruh pada keberhasilan target strategi pemasaran tabungan iB Hijrah Haji yang dilakukan. Dari pemaparan di atas peneliti menanyakan kepada Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manajer* di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau mengungkapkan:

⁷¹ Wawancara dengan Sitaesmi pada tanggal 28 Juni 2021

“Karena adanya kekurangan dalam pelayanan yaitu *Customer Service* yang masih minim maka kami merencanakan solusi yaitu dengan menginstal aplikasi yang sistemnya mempermudah nasabah, agar lebih efisien juga tidak harus antri panjang di *Customer Service* maupun di *Teller*”.⁷²

Ditambah lagi penjelasan dari Sita resmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri yaitu:

“Untuk nasabah khususnya nasabah baru produk tabungan haji iB Hijrah Haji yang ingin mengetahui penjelasan dari *Customer Service* bisa melihat web resmi agar tidak terlalu banyak pertanyaan dan sudah bisa melihat serta mempelajari seputar tabungan yang ingin digunakan sehingga tidak membuat lama saat bertanya di *Customer Service*. Pada setiap nasabah baru membuka rekening apapun kami selalu menyarankan untuk menginstal *Mobile Banking*, ini dimaksudkan untuk meminimalisir kekurangan kami. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian produk tabungan iB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun *Teller* mengingat unit kantor yang terbatas”.⁷³

Berdasarkan pemaparan diatas karena keterbatasan *Customer Service* diberikan beberapa solusi oleh Bank Muamalat. Sesuai dengan bauran pemasaran yaitu objektif utama dari pemasaran adalah mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pasar.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini beliau mengungkapkan bahwa:

“Karena minimnya *Customer Service* maka untuk nasabah baru disarankan untuk menginstal *Mobile Banking* agar memudahkan dalam bertransaksi dan bisa melihat web

⁷² Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

⁷³ Wawancara dengan Sita resmi pada tanggal 28 Juni 2021

resmi Bank Muamalat jika ada informasi yang kurang nasabah ketahui”.⁷⁴

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Di Bank Muamalat diwajibkan mendownload *Mobile Banking* untuk nasabah tabungan haji agar memudahkan dalam informasi yang belum kita ketahui”.⁷⁵

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan:

“Sekarang sangat mudah berkat semua bisa kita lakukan dengan hp dan tidak perlu ke Bank dan harus antri di *Customer Service* tapi juga harus tetap dalam bimbingan serta arahan dari *Customer Service* dalam penggunaannya”.⁷⁶

b. Solusi dari kendala Eksternal

- 1) Pertama, kendala mengenai keberadaan kantor Bank Muamalat Kediri yang belum bisa menjangkau wilayah sekarisidenan Kediri. Dari pemaparan diatas peneliti menanyakan kepada Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manajer* di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau mengungkapkan:

“Karena kita sudah bekerjasama dengan Kemenag maka sangat mudah bank dengan penyediaan layanan bantu disana jadi nasabah lebih dekat dan mudah dalam melaksanakan transaksi dan juga kita sering keliling wilayah yang pelosok untuk menjangkau nasabah”.⁷⁷

Ditambah lagi penjelasan dari Sitaresmi, selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri yaitu:

“Untuk masalah jangkauan pendaftaran tabungan haji sekarang kita menyediakan mobil dari Bank untuk berada di Kemenag sekarisidenan Kediri pada hari tertentu dan jam

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

⁷⁵ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

⁷⁷ Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

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 menginstal *Mobile Banking* agar memudahkan dalam bertransaksi”.⁷⁸

Berdasarkan pemaparan diatas bahwa Bank Muamalat sudah mempermudah pelayanan dengan datang di Kemenag untuk melayani nasabah yang ingin mendaftarkan diri sebagai nasabah haji. Sesuai dengan bagian dari bauran pemasaran yaitu distribusi Bank Muamalat memilih saluran distribusi yang sesuai dengan kepuasan nasabahnya dengan mempermudah jangkauan.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini beliau mengungkapkan bahwa:

“Sekarang dipermudah oleh Bank Muamalat karena adanya mobil dari Bank yang sudah berada di Kemenag sekarisidenan Kediri pada hari tertentu dan jam tertentu agar nasabah tidak perlu jauh-jauh ke kantor Bank Muamalat”.⁷⁹

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Di Bank Muamalat diwajibkan menginstal *Mobile Banking* agar memudahkan dalam bertransaksi jia tidak mau repot-repot eluar rumah”.⁸⁰

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan:

“Sekarang lebih dekat dan bisa lewat hp kalau mau bertransaksi tidak ingin ke bank jauh-jauh setiap bulannya, karena adanya mobil keliling dari Bank Muamalat di Kemenag dan ditmpatkan tertentu yang lebih dekat”.⁸¹

⁷⁸ Wawancara dengan Sitaesmi pada tanggal 28 Juni 2021

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁸¹ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa dari Bank Muamalat sudah sangat mempermudah 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 sebagai Bank Syariah.

Peneliti menanyakan kepada Bapak Alan Januar Ahmed selaku *Branch Manajer* di Bank Muamalat KCU Kediri beliau mengungkapkan:

“Kami selaku pegawai Bank Muamalat selalu melakukan inovasi agar semua kekurangan atau ketidak selarasan dalam pelayanan kami tidak ada lagi bisa dibidang meminimalisir kesalahan ke nasabah, jadi untuk ketidaktahuan masyarakat tentang keberadaan Bank Muamalat sebagai Bank Syariah kita melakukan promosi maupun pengenalan produk baik online melalui hp, whatsapp, instagram ataupun offline keseluruh masyarakat luas”⁸².

Ditambah lagi penjelasan dari Sita resmi selaku *Customer Service* di Bank Muamalat KCU Kediri menyatakan:

“Untuk mengatasi ketidaktahuan masyarakat mengenai Bank Muamalat khususnya produk tabungan iB Hijrah Haji adalah dengan cara promosi melalui media massa, cetak, elektronik. Misalnya penyebaran brosur yang tersedia di web resmi Bank Muamalat, selain itu juga sering melakukian promosi melalui baliho maupun media sosial yang lebih gampang untuk diketahui oleh masyarakat”⁸³.

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa untuk mempermudah informasi ke masyarakat di media massa sudah

⁸² Wawancara dengan Bapak Alan Januar Ahmed pada tanggal 28 Juni 2021

⁸³ Wawancara dengan Sita resmi pada tanggal 28 Juni 2021

tertera tentang adanya Bank Muamalat hingga promosi dilakukan agar semua mengerti dan mengetahui adanya Bank Muamalat yang mempunyai produk-produk memudahkan nasabah dan sesuai kebutuhan nasabah khususnya nasabah produk tabungan haji iB Hijrah Haji.

Hasil wawancara bersama Ibu Suryatmini beliau mengungkapkan bahwa:

“Saya mengetahui tentang produk tabungan iB Hijrah Haji ini dari brosur yang dibagikan oleh perangkat di desa saya, kemudia di desa mengadakan seminar mengenai ibadah haji dan akhirnya saya mengetahui kalau di Bank Muamalat ada produk tabungan haji dan saya disarankan untuk menabung di Bank Muamalat tersebut”.⁸⁴

Selanjutnya Bapak Sumarno menambahkan:

“Sekarang masyarakat sudah banyak yang mengetahui dan mengerti tentang adanya Bank Muamalat karena percaya di Bank Muamalat aman serta mudah untuk menabung disana”.⁸⁵

Bapak Sahasra Mizmar juga mengatakan:

“Saya mengetahui Bank Muamalat ini dari teman saya yang nekerja di Bank tersebut, dan saya disarankan untuk melihat web resminya terlebih dahulu untuk melihat bagaimana pengoperasian bank ini. Dengan adanya promosi online maupun offline sangat membantu menambah informasi bagi calon nasabah baru seperti saya dulu”.⁸⁶

Berdasarkan pemaparan diatas bisa dilihat bahwa promosi yang gencar dilakukan dengan sasaran yang benar membuat

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Suryatmini pada tanggal 5 Agustus 2021

⁸⁵ Wawancara dengan Bapak Sumarno pada tanggal 8 Agustus 2021

⁸⁶ Wawancara dengan Bapak Sahasra pada tanggal 11 Agustus 2021

produk tabungan iB Hijrah Haji dikenal dan dipercaya oleh masyarakat.

C. Temuan Penelitian

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk

Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat yaitu dengan cara mempromosikan produk tabungan haji di masyarakat dengan menggunakan sosial media seperti hp melalui whatsapp, instagram, atau facebook. Setiap pegawai Bank Muamalat diseluruh Indonesia mempunyai konten-konten yang bisa dishare agar nasabah berminat menabung di Bank Muamalat. Kemudian melayani sebaik mungkin nasabah yang datang agar merasa nyaman pada saat bertransaksi. Di Bank Muamalat juga memfasilitasi nasabah tidak perlu datang ke kantor ada pegawai khusus yang menjemput nasabah atau bisa datang ke Kemenag untuk bertransaksi. Karena bank lain juga sudah banyak yang menggunakan produk tabungan haji, maka yang dilakukan Bank Muamalat yaitu dengan cara *service excellent* digunakan dalam persaingan agar bersaing dengan baik dengan bank syariah lainnya.

Sekarang ini sudah banyak masyarakat yang mengetahui tentang Bank Muamalat karena satu-satunya bank yang berdiri pertama di Indonesia dan murni syariah. Setiap bulan Bank Muamalat juga selalu dikontrol oleh MUI dan Dewan Syariah selalu memperketat kebijakan dan produk-produk yang baru saja dikeluarkan oleh Bank Muamalat.

Dalam tabungan haji di Bank Muamalat menggunakan akad yaitu *wadi'ah*. Karena semua berkaitan dengan ibadah, menurut Dewan Pengawas Syariah yang ada di Bank Muamalat tidak boleh mengurangi dari biaya yang disetorkan, penitipan ini hanya untuk ibadah.

Dalam pembukaan rekening haji di Bank Muamalat nasabah membawa persyaratan seperti fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau SIM (Surat Izin Mengemudi) untuk orang dewasa. Apabila anak-anak membawa identitas orang tua (KTP/NPWP) dan akta kelahiran atau KK (Kartu Keluarga). Tidak ada biaya apapun dalam pendaftaran menabung tabungan iB Hijrah Haji hanya saja uang setoran awal minimal Rp. 100.000,00 sampai sesuai dengan kemampuan nasabah dalam menabung.

2. Kendala-kendala dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Ada beberapa kendala yang muncul pada produk tabungan haji iB Hijrah Haji dari mulai diterbitkannya sampai sekarang. Tidak hanya bersumber dari internal akan tetapi juga dari eksternalnya. Kendala yang pertama yaitu:

a. Kendala Internal

Kendalanya yaitu keterbatasan unit kantor dan juga kurangnya pegawai bank bagian *Customer Service* untuk melayani nasabah jika nasabah belum memahami apa yang dijelaskan di dalam web resmi Bank Muamalat. Apalagi jika nasabah baru yang harus

mebutuhkan penjelasan secara detail mengenai produk yang ingin dia gunakan. Jadi nasabah harus bersabar mengantri untuk pelayanannya.

Kendala lain juga belum menjangkau ke berbagai wilayah sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa merasakan layanan khususnya terkait produk tabungan haji iB Hijrah Haji yang memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim.

b. Kendala Eksternal

Kendala yang pertama yaitu terkait jangkauan nasabah untuk datang ke Bank Muamalat jadi harus rela menempuh jarak jauh untuk sampai ke lokasi tujuan yaitu Bank Muamalat apalagi jika nasabah yang rumahnya dipelekos jauh dari kota. Tetapi dari Bank Muamalat sendiri selalu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah agar selalu nyaman jika menabung di Bank Muamalat.

Kendala yang kedua yaitu mengenai keraguan masyarakat tentang adanya Bank Muamalat sebagai Bank Syariah. Masyarakat beranggapan bahwa bank syariah dan bank konvensional sama saja, akan tetapi di bank syariah transaksinya memakai akad agar tidak salah mengartikan dengan bank konvensional. Jika masyarakat sudah mengenal Bank Muamalat pasti sudah bisa membedakan mana yang murni syariah dan mana yang masih mempunyai induk konvensional.

3. Upaya Mengatasi Kendala dalam Pelaksanaan Strategi Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Untuk upaya mengatasi kendala tersebut pihak Bank Muamalat sudah menemukan solusi yang tepat dan efisien sehingga nasabah bisa merasakan kenyamanan pada saat bertransaksi, solusi tersebut terbagi menjadi dua yaitu solusi untuk kendala internal dan solusi untuk kendala eksternal.

a. Solusi dari kendala Internal

Jika nasabah baru khususnya nasabah produk tabungan haji iB Hijrah Haji yang ingin mengetahui informasi mengenai haji maka yang dilakukan pertama adalah untuk membuka situs web resmi Bank Muamalat agar tidak terlalu banyak pertanyaan saat di *Customer Service* dan tidak membuat antrian panjang dan harus menunggu lama. Untuk nasabah yang ingin membuka rekening selalu disarankan untuk menginstal *Mobile Banking* untuk meminimalisir kekurangan *Customer Service* pada saat menjelaskan. Dan dengan adanya *Mobile Banking* nasabah tidak perlu pergi ke kantor bisa dilakukan dirumah untuk pengisian khususnya tabungan iB Hijrah Haji.

b. Solusi dari kendala Eksternal

Untuk jangkauan pendaftaran nasabah baru tabungan haji sekarang menyediakan mobil keliling dan berada di Kemenag sekarisidenan Kediri pada hari tertentu dan jam tertentu agar nasabah

tidak perlu jauh-jauh lagi datang ke kantor Bank Muamalat yang berada di pusat kota Kediri. Tidak hanya berhenti di Kemenag saja mobil tersebut juga keliling ke daerah-daerah pelosok agar memudahkan masyarakat dengan tujuan menabung di Bank Muamalat, biasanya dinamakan dengan jempu bola.