

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan sejumlah uraian yang telah dipaparkan oleh peneliti terkait dengan “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Minat Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri” maka disimpulkan sebagai berikut:

##### **1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri**

Strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat KCU Kediri yaitu dengan cara promosi produk tabungan haji ke sosial media ataupun dari kasryanawan ke masyarakat. Dengan sosial media yang dilakukan yaitu dengan menggunakan hp atau internet seperti via whatsapp, instagram ataupun facebook. Sedangkan untuk via internet masyarakat atau nasabah baru bisa membuka web resmi Bank Muamalat Indonesia yang sudah tertera dan sudah dijelaskan mengenai tabungan haji. Tidak hanya itu, karyawan di Bank Muamalat juga melayani nasbaah dengan penuh senyum dan ramah agar nasabah baru tidak merasa canggung saat menanyakan tentang pembukaan rekening baru kepada *Customer Service*.

Di Bank Muamalat juga melayani yang disebut jemput bola yaitu nasabah yang rumahnya jauh dari kantor tidak perlu datang jauh-jauh

karena ada pegawai yang siap menjemput atau mendatangi nasabah tersebut dengan waktu dan jam yang telah ditentukan. Nasabah juga bisa datang ke Kemenag apabila merasa tidak nyaman bertemu langsung dengan karyawan Bank Muamalat. Di Kemenag juga sudah ada yang melayani untuk bertransaksi. Masyarakat sudah banyak yang mengetahui tentang Bank Muamalat karena mereka sadar bahwa satu-satunya bank yang benar-benar murni syariah dan satu-satunya di Indonesia. Dan pada setiap bulannya selalu dicek oleh MUI dan Dewan Syariah untuk setiap transaksi dan produk yang dikeluarkan. Dalam produk tabungan haji di Bank Muamalat menggunakan akad *wadi'ah* karena semua berkaitan dengan ibadah dan menurut Dewan Pengawas Syariah yang ada tidak boleh mengurangi dari biaya yang disetorkan, penitipan ini hanya untuk ibadah.

Dalam pembukaan rekening nasabah baru tidak perlu mengeluarkan biaya apapun hanya uang setoran awal minimal Rp. 100.000,00 sampai dengan kemampuan nasabah dalam menabung. Hanya saja membawa persyaratan yang sudah ditentukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), SIM (Surat Izin Mengemudi), dan jika ada anak kecil yang ingin mendaftar haji bisa membawa identitas orang tua atau membawa KK (Kartu Keluarga).

## 2. Kendala-Kendala dalam Pelaksanaan Strategi Pemasaran Produk

### Tabungan Haji iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Di dalam Pelaksanaan produk tabungan haji selalu ada kendala yaitu dalam kendala internal maupun kendala eksternal.

#### a. Kendala Internal

Kendala yang utama dalam Bank muamalat yaitu terbatasnya unit kantor dan juga pegawai bagian *Customer Service*. Karena kurangnya pegawai menjadikan nasabah mengantri untuk menanyakan apa yang menjadi kebingungan mereka tentang produk tabungan haji, dan akhirnya mereka menjadi jenuh karena kelamaan saat mengantri.

Kendala yang kedua yaitu Bank Muamalat belum menjangkau ke berbagai wilayah seperti wilayah pedesaan dan pedalaman, akibatnya masyarakat banyak yang belum merasakan layanan dari bank terkait produk tabungan haji.

#### b. Kendala Eksternal

Kendala yang pertama yaitu mengenai jangkauan untuk datang ke kantor. Banyak nasabah yang rela perjalanan jauh menempuh berjam-jam hanya untuk menabung. Akan tetapi dari Bank Muamalat sendiri juga memberikan solusi kepada nasabah agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi maupun menabung.

Kendala yang kedua yaitu mengenai banyak masyarakat yang kurang percaya atau ragu kepada Bank Muamalat sebagai bank

syariah. Masyarakat beranggapan bahwa bank syariah sama saja dengan bank konvensional. Akan tetapi disini di bank syariah berbeda untuk setiap transaksinya menggunakan akad agar tidak salah mengartikan dengan bank konvensional. Akan tetapi jika nasabah yang sudah mengetahui bank syariah ini maka tidak perlu meragukan tentang Bank Muamalat sebagai Bank Syariah.

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

Bank Muamalat juga mengatasi kendala-kendala yang dialami agar nasabah merasakan kenyamanan dan meras puas saat bertransaksi di Bank Muamalat. Solusi atau uapaya tersebut terbagi menjadi dua yaitu solusi internal dan solusi eksternal.

#### **a. Solusi Internal**

Solusinya yaitu dengan cara yang pertama nasabah diwajibkan untuk membuka situs resmi Bank Muamalat agar nasabah juga memahami apa itu tabungan haji dan bagaimana transaksinya. Jika sudah membuka dan nsabah kurang memahami bisa langsung menemui *Customer Service* dan akan dijelaskan sedetail mungkin agar nasabah paham. Di Bank Muamalat juga tersedia *Mobile Banking* agar nasabah tidak perlu pergi jauh ke kantor disa dilakukan dirumah untuk pengisian saldo khususnya tabung iB Hijrah Haji.

b. Solusi Eksternal

Di Kemenag sudah tersedia mobil keliling yang stay disana pada hari tertentu dan jam tertentu supaya nasabah tidak perlu datang ke kantor yang berada di pusat Kota Kediri. Mobil tersebut juga berkeliling ke daerah-daerah pelosok agar memudahkan masyarakat untuk tujuan menabung di Bank Muamalat dan biasanya itu dinamakan dengan jemput bola.

**B. Saran**

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan yang lebih luas dan bisa mengaplikasikan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah serta mampu mengaplikasikannya di kehidupan masyarakat.

2. Bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri

Penelitian ini diharapkan berguna bagi Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi serta bahan masukan untuk terus mengembangkan dan terus berinovasi terkait strategi pemasaran dalam meningkatkan minat nasabah pada produk tabungan haji agar menjadi lebih baik lagi. Selain itu juga diharapkan untuk terus mengedepankan nasabah khususnya anggota tabungan haji baru di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

3. Bagi Akademisi

Diharapkan penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu, khususnya mengenai strategi pemasaran dalam meningkatkan minat

nasabah pada produk tabungan haji. Juga bermanfaat untuk sumbangan teori, sebagai bahan referensi atau rujukan khususnya di Jurusan Perbankan Syariah dan tambahan pustaka pada perpustakaan IAIN Tulungagung.

#### 4. Bagi Masyarakat

Diharapkan penelitian ini bisa menjadikan masyarakat lebih mengetahui tentang keuangan Islam atau syariah.