

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

Sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri tidak terlepas dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Pusat yang terletak di Jakarta Pusat. Berikut ini adalah uraian dari sejarah berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (*Al-ijarah* Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank *shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e* Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun

2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *Internet Banking*, *Mobile Banking*, ATM, dan *Cash Management*. Seluruh produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁹⁷

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). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah* menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas 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*

⁹⁷ Bank Muamalat, *Profil*, www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat, diakses pada 10 September 2021, pukul 10.26 WIB

Payment (MEPS).

Menginjak usia ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* (kesadaran) terhadap image sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank Syariah pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank Syariah beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah* Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memeberikan layanan dana pension melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan *Baitullmaal* Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).⁹⁸

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.⁹⁹

2. Visi, Misi dan Motto PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

Visi dan Misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Pusat, visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut :

⁹⁸ *Ibid.*,

⁹⁹ *Ibid.*,

1. Visi

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

2. Misi

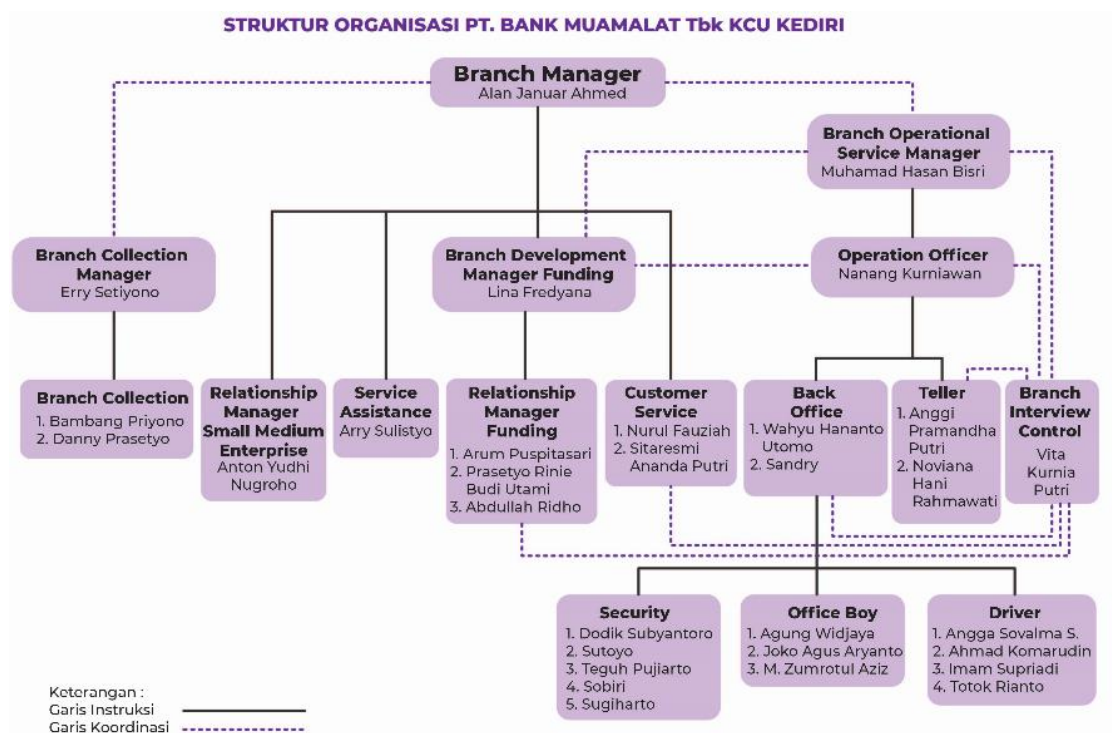
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.¹⁰⁰

3. Motto : “Pertama Murni Syariah”

¹⁰⁰ *Ibid.*,

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang
Utama Kediri



Sumber : Data Intern PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama

Kediri

Berikut ini adalah tugas dan wewenang dari masing-masing bagian tersebut

.¹⁰¹

b. *Branch Manager*

Adalah pimpinan kantor cabang yang mempunyai tanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan,

¹⁰¹ *Ibid..*

monitoring dan evaluasi fungsi, *covering area* dan pengelolaan *customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan. Tugas dan wewenang dari *branch manager* yaitu:

- 1) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan.
- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab kepada direktur utama atas semua operasional cabang.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja para karyawannya.
- 4) Memberikan solusi terhadap semua permasalahan serta memberikan penilaian pada kinerja karyawan.

b. *Sub branch Manager*

Adalah posisi jabatan yang bertugas untuk membantu *branch manager* melaksanakan kegiatan serta mengawasi kegiatan yang dijalankan oleh kantor cabang meliputi, aktivitas operasional perbankan agar bisa berjalan efisien, efektif, akurat dan sesuai dengan peraturan. Bank Indonesia yang berlaku. Tugas dan wewenang *sub branch manager* yaitu:

- 1) Memeriksa dan menandatangani warkat permohonan pemindah bukuan, transfer, setoran kliring dan jasa lainnya sesuai kewenangan.
- 2) Mengelola transaksi, layanan dan aktivitas keuangan.
- 3) Melakukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi kantor cabang.
- 4) Memastikan operasional bank berjalan sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

5) Sebagai koordinasi seluruh *crew* Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri.

c. *Branch Operational Manager*

Adalah posisi jabatan yang memiliki tanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administrative di cabang dan melakukan koordinasi dengan *branch manager*. Tugas dan wewenang *branch operational manager* yaitu :

- 1) Memastikan *perform* kinerja *operational head* yang meliputi, proses persetujuan kredit sampai dengan pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, dealer dan lain-lain) dapat berjalan sesuai dengan target servis level, *monitoring* pembayaran *customer* maupun proses administrasi *operation*.
- 2) Memastikan pengawasan dan pemeliharaan asset perusahaan agar terlaksana guna mendukung *profit* cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi *improvement* yang bersifat strategis kepada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi sales, *support*, AR, *human resources* dan infrastruktur.
- 4) Memastikan koordinasi dengan *branch marketing manager* untuk sinergi dalam pencapaian target *perform* kantor cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitoring dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support tugas-tugas *branch manager*.

- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang telah dijalankan atau diterapkan dengan konsisten.
- 8) Memonitor penerimaan angsuran dan setoran ke bank telah dilakukan setiap hari.
- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lain-lain.

d. *Branch Development Manager*

Tugas dan wewenang dari *branch development manager* adalah sebagai berikut :

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target sales untuk pencapaian target penjualan secara maksimal.
- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran *customer*.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi target pemasaran secara berkelanjutan.
- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan *competitor* untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di area yang sama.
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.
- 6) Berkoordinasi dengan pusat dan cabang lain untuk penentuan wilayah pemasaran dan koordinasi target pemasaran.

e. *Relationship Manager Funding (RM Funding)*

Posisi jabatan ini mempunyai tanggung jawab terhadap

pengidentifikasian peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah serta memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari *Relationship Manager Funding* yaitu :

- 1) Mencari calon nasabah yang memiliki potensi sebagai perolehan sumber dana.
- 2) Melakukan proses pengiriman uang sesuai permintaan.

f. *Relationship Manager Lending (RM Lending)*

Tugas dan wewenang dari *Relationship Manager Lending* yaitu :

- 1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat, mencari calon nasabah yang potensial sebagai alokasi dana pembiayaan.
- 2) Memonitoring setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara continue.
- 3) Mengecek dana serta mensurvey calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- 4) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan.
- 5) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini mendapatkan pembiayaan atau tidak.
- 6) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta alternative jalan keluarnya.

g. Teller

Adalah petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya. Tugas-tugas teller adalah sebagai berikut:

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

h. Customer Service

Bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada nasabah, memberikan informasi dan menyelesaikan keluhan tentang produk yang dialami oleh nasabah. Tugas-tugas dari *Customer Service* yaitu:

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat.
- 2) Melayani setiap tamu atau nasabah yang bermaksud untuk bertemu dengan staf atau karyawan Bank Muamalat.
- 3) Memberikan nomor rekening tabungan ataupun deposito kepada nasabah baru sesuai dengan nomor urutan.
- 4) Menerima, memeriksa dan meregister berkas permohonan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya kepada bagian marketing.
- 5) Menerima dan melayani complain dari nasabah yang mengalami permasalahan.

i. *Branch Collector*

Adalah posisi jabatan yang memiliki tugas untuk menagis piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian *finansial* dengan cara-cara yang sesuai aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

j. *Back Office*

Posisi jabatan yang memiliki atau berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian *front office*. Tugas *back office* yaitu dalam pengurusan dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank yaitu, giro, dan cek.

k. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok dari non bank staff yaitu:

- 1) *Office Boy*, tugasnya memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain serta membersihkan kantor.
- 2) *Security*, bertugas untuk menjaga dan siap siaga terhadap situasi kantor, menfull (mengeluarkan dan memasukkan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyeteroran uang serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*.
- 3) *Driver*, bertugas pada kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

4. Produk-produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri.

Produk dan layanan di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri dibagi menjadi 2 kelompok yaitu consumer and retail banking serta corporate banking. Berikut produk dan layanannya :¹⁰²

a. *Consumer and Retail Banking*

1) Tabungan

a) Tabungan iB Hijrah

Adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* dan luar negeri.

b) Tabungan iB Hijrah Haji

PT. Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia. Produk Tabungan iB Hijrah Haji menawarkan solusi lengkap perjalanan ibadah yang berkomitmen memfasilitasi nasabah berhijrah dan selalu menjadi lebih baik.

c) Tabungan iB Hijrah Valas

Merupakan tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditunjukkan untuk

¹⁰² *Ibid..*

melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

d) TabunganKu

Adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

e) Tabungan iB Hijrah Rencana

Adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian dimasa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

f) Tabungan iB Hijrah Prima

Adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh Jaringan Visa.

g) Tabungan iB SimPel

Adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2) Giro

a) Giro iB Hijrah Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan

yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b) Giro iB Hijrah Ultima

Produk Giro berbasis Akad *Wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

3) Deposito

a) Deposito iB Hijrah

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

4) Kartu *Shar-e Debit*

a) Kartu *Shar-e Debit Regular* GPN

Adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta di toko/*merchant* di dalam negeri.

b) Kartu *Shar-e Debit Classic*

Adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.

c) Kartu *Shar-e Debit Gold*

Adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

d) Kartu *Shar-e Debit Ihram*

Adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

e) *Kartu Shar-e Debit Prioritas*

Adalah kartu debit khusus Nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

5) **Pembiayaan**

a) **KPR iB Muamalat**

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah rusun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual beli) atau musyarakah mutanaqisah (kerjasama sewa).

b) **Pembiayaan iB Muamalat Pensiun**

Adalah produk pembiayaan yang membantu Anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiunan dari bank lain. Dua pilihan akad *Murabahah* (jual beli) atau *Ijarah Multijasa*.

c) **Pembiayaan iB Muamalat Multiguna**

Adalah produk pembiayaan yang membantu Anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

b. *Corporate Banking*

1) Pembiayaan

a) Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

b) Pembiayaan iB Muamalat Asset Refinance Syariah

Adalah produk pembiayaan khusus segmentasi corporate dengan skema refinancing berdasarkan prinsip syariah, yang bertujuan untuk membiayai suatu perusahaan yang memiliki investasi atas suatu asset produktif maupun asset atas proyek usaha yang telah berjalan atau memiliki kontrak kerja dengan bowheer dan telah menghasilkan pendapatan yang bersifat rutin.

c) Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

d) Pembiayaan iB Muamalat Hunian Syariah Bisnis

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk membeli, membangun ataupun merenovasi property maupun pengalihan take-over pembiayaan property dari bank lain untuk kebutuhan bisnis Anda.

2) Tabungan

a) Tabungan Muamalat *Mudharabah Corporate* iB

Kartu debit yang dimiliki oleh Nasabah korporasi dan memiliki fitur lengkap untuk bertransaksi seperti Tarik tunai, transfer online antar rekening dan antar bank, beragam pembayaran seperti listrik, telepon, ponsel, dan sebagainya melalui ATM Muamalat. Corporate Debit Card merupakan fasilitas dari rekening Nasabah korporasi yang dapat diakses oleh banyak kartu dan dapat diberikan kepada mitra dari Nasabah korporasi untuk tujuan tertentu.

3) Giro

a) Giro iB Muamalat Ultima Corporate

Semua orang bisa mudah bertransaksi sekaligus berinvestasi. Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Bon-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

b) Giro iB Muamalat *Attihary Corporate*

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi

kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

4) Deposito

a) Deposito iB Hijrah *Mudharabah*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi Anda.

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Strategi Pemasaran dalam produk iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

Strategi pemasaran 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Proses, dan Physical Evidence*) sudah diterapkan sejak lama di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri. dengan adanya strategi ini memang di harapkan bisa membuat atau berdampak baik bagi keberlanjutan produk iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri. Untuk mendukung strategi pemasaran tersebut Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri sangatlah mematuhi aturan apa yang telah tercantum di dalam melakukan strategi tersebut. Seperti *price* (harga) yang memang harus berlandaskan laba serta melihat harga pasar, *place* (tempat) yang juga merupakan salah satu faktor penting di dalam memasarkan produk iB haji yang juga harus memperhatikan ketentuan – ketentuan khusus dalam proses mendapatkan pasar yang baik untuk kelangsungan produk ini, *product* (produk) juga harus menghasilkan suatu produk yang minimal baik atau sesuai

dengan permintaan pasar, *promotion* (promosi) juga tetap harus dilakukan agar produk ini dapat dikenal oleh banyak nasabah tak terkecuali para anak muda, selain itu *Proces* (proses) menangani kepuasan nasabah dalam pelayanan yang diberikan, *People* dengan mempunyai karyawan yang berkompeten, serta *Physical Evidence* dengan memperhatikan tampilan fisik. Berikut *marketing mix 7P* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam mempromosikan produk iB Hijrah Haji.

1. *Product*

Proses menciptakan produk yang baik dalam perbankan atau bank tentunya selalu kebutuhan nasabah yang ada supaya masalah yang timbul dalam produk bisa diminimalisir. Semua produk yang ada di bank Muamalat sudah sesuai dengan prinsip Islam, Produk yang ditawarkan mengikuti kebutuhan nasabah, sehingga bisa menyesuaikan kebutuhan masing-masing nasabah. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Banyak tantangan dalam pemasaran produk iB Hijrah Haji pada para nasabah yang ada, selain sekarang terjadi pandemi dan mengakibatkan tertundanya keberangkatan haji di Indonesia, kendala lain yang dialami adalah banyaknya persaingan produk seperti ini di dunia perbankan Syariah sehingga kita harus tepat dalam melakukan pemasaran sehingga para nasabah dapat memilih produk kita. Rata-rata yang memakai produk ini adalah kalangan tua ini sebagai akibat dari kurangnya literasi dalam hal digitalisasi mengenai produk ini”.¹⁰³

¹⁰³ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Produk yang kami buat sudah sesuai dengan prinsip syariah islam karena semua kebijakan, prosedur, proses, produk Bank Muamalat dikontrol dan diawasi oleh MUI Dewan Syariah Nasional (DSN) jadi sudah bisa dipastikan “Lolos Uji Syariah dan Halal ”.¹⁰⁴

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“ Saya memilih produk ini karena produk ini sudah sesuai Syariah agama Islam”.¹⁰⁵

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Produk di bank ini semua kualitasnya bagus dan sesuai dengan Syariah Islam jadi saya yakin dalam memilih produk ini”.¹⁰⁶

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Siti selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Produk disini sangat berkualitas dan sesuai dengan apa yang

pukul 09.00 .

¹⁰⁴ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹⁰⁶ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

dibutuhkan nasabah”.¹⁰⁷

Dari paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan strategi produk yang ada pada Bank Mualamat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangat seleksi ketat atau sangat selektif terhadap produk yang akan dikeluarkan. Karena, harus sesuai dengan Syariah Islam dan mengikuti kebutuhan nasabah, sehingga bisa menyesuaikan kebutuhan masing-masing nasabah.

2. Price

Penentuan harga jual produk atau manajemen harga yang baik sangat berpengaruh terhadap ketertarikan minat nasabah terhadap Produk iB Hijrah Haji dan sekaligus akan meningkatkan laba dan jumlah nasabah produk tersebut. Dengan menyediakan pilihan harga terhadap produk yang ada akan membuat nasabah mendaftar produk sesuai kebutuhan dan kemampuan mereka. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Harga yang bermacam-macam dan beraneka ragam, sesuai dengan kebutuhan nasabah. Semua produk bisa disesuaikan harga dan kelasnya, bisa untuk pelajar, karyawan, pembisnis, dsb. Untuk segi harga sangat bisa bersaing dengan Bank Syariah lain”.¹⁰⁸

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku

¹⁰⁷ Wawancara dengan Ibu Siti selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹⁰⁸ Wawancara dengan Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

Customer Service dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Produk-produk di Bank Muamalat tidak hanya mampu bersaing produk satu dengan yang lainnya, tetapi juga sangat mampu bersaing dengan Bank Syariah di Indonesia, karena dari Segi Harga sangat murah dan sangat terjangkau ”.¹⁰⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“di bank ini saya bisa menyesuaikan kemampuan membayar sesuai dengan harga produk yang bervariasi jadi saya senang”.¹¹⁰

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“iya benar di bank ini memang kita disediakan variasi harga yang menurut saya sangat bagus”.¹¹¹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Siti selaku salah satu nasabah dari bank Muamalat kantor cabang utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Variasi harga disini memudahkan saya dalam menyesuaikan kemampuan finansial saya”.¹¹²

¹⁰⁹ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹¹⁰ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹¹¹ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹¹² Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama

Dari paparan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan strategi harga yang ada pada Bank Muamalat Cabang Utama Kediri dengan menyediakan variasi harga yang sesuai dengan kemampuan nasabah. Mereka melakukan variasi harga agar para nasabah membayar sesuai dengan kemampuan mereka tanpa beban yang berarti. Dan harga yang diberikan juga sudah sesuai dengan kebutuhan dari setiap nasabahnya, dari yang mulai mahasiswa, pembisnis dll.

3. *Promotion*

Kegiatan promosi adalah kegiatan yang merupakan keperluan wajib dalam memasarkan nama perusahaan atau badan usaha. Seiring bertambahnya pesaing yang ada membuat setiap individu atau kelompok dituntut harus kreatif mungkin dalam hal melakukan promosi. Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri harus selalu melakukan inovasi agar nama, tempat, dan produknya bisa dikenal dan diminati para nasabah. Pemilihan strategi promosi seperti *Direct Sales*, Iklan di media masa di daerah tertentu, media social resmi Bank Muamalat *Cross Selling* dari pegawai, dan Petugas/ *Market Person* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri kepada Nasabah *Walk In*. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Dalam mempromosikan produk kami, kami menggunakan *Direct Sales* yang langsung ke nasabah, selain itu juga mempromosikan

dengan iklan di media masa di daerah tertentu dan media sosial resmi Bank Muamalat, serta *Cross Selling* dari pegawai serta Petugas/*Market Person* bank muamalat kepada Nasabah *Walk In*".¹¹³

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“promosi yang digunakan *direct sales*, media massa, dan akun sosial pribadi bank ”.¹¹⁴

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“saya mengenal macam-macam produk langsung dari *Customer Service* ketika saya mau membeli suatu produk di bank ini”.¹¹⁵

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Semua produk di bank muamalai ini saya ketahui di media social akun bank tersebut dan dari *Customer Service* langsung”.¹¹⁶

¹¹³ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹¹⁴ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹¹⁵ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹¹⁶ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

Dari penjelasan paparan di atas Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, secara garis besar dalam mengenalkan produknya menggunakan *Direct Sales*, Iklan di media masa di daerah tertentu, media sosial resmi Bank Muamalat *Cross Selling* dari pegawai, dan Petugas/*Market Person* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri kepada Nasabah *Walk In*.

4. *Place*

Penentuan lokasi yang baik dan tepat dinilai penting dalam suatu perusahaan dan penjualan produknya. Ketika produk kita unggul tetapi lokasi penjualannya tidak tepat contoh di tempat yang sulit dijangkau. Maka semua itu bisa menyebabkan produk baik dan unggul menjadi tidak ada harganya, bahkan bisa sampai tidak laku di pasaran. Oleh karena itu Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri mempunyai ide atau cara memilih lokasi yang benar dengan indikator melihat pesaing mereka. Karena kantor Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangat strategis karena berada pada tengah-tengah perkotaan atau pusat kota, jalur utama, perekonomian seperti Mall, Perkantoran, pertokoan, perbankan, perbelanjaan. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Dari segi tempat, semua bisa dilihat sangat strategis dan sangat mudah diakses karena tempatnya dikota atau ditengah kota.

Kebanyakan juga untuk nasabah sangat mudah menjangkau untuk tempat Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri”.¹¹⁷

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Sangat strategis karena berada pada tengah-tengah perkotaan atau pusat kota, jalur utama, perekonomian seperti Mall, Perkantoran, pertokoan, perbankan, perbelanjaan, dll”.¹¹⁸

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“tempat bank ini sangat strategis saya dapat menjangkaunya dengan mudah dan tidak terlalu jauh dari rumah saya”.¹¹⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“jalan menuju bank ini sangat mudah dan lancar”.¹²⁰

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu

¹¹⁷Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹¹⁸Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹¹⁹ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹²⁰ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“tempatnyanya sangat mudah diakses lewat manapun karena jalannya bagus dan berada di perkotaan”.¹²¹

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan dan pemilihan strategi *place* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangatlah baik dan bagus yang mana bisa membawa pengaruh positif dalam menjual produknya. Dengan pemilihan tempat yang strategi di pusat perkotaan seperti yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini akan meningkatkan nasabah karena akses yang mudah dan cepat.

5. *People*

Karyawan merupakan unsur kunci keberhasilan pemasaran produk dan jasa. Esensi pada karyawan terletak pada penampilan yang menarik, motivasi, penghargaan, tim kerja, pendidikan, pelatihan, komunikasi, kultur dan riset. Artinya karyawan dalam menawarkan produk dan jasa harus menunjukkan penampilan yang menarik dan profesionalisme menggambarkan perilaku dan pencerminan interaksi sosial yang dimiliki. Seperti yang dilakukan Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini yang selalu melakukan pelatihan kepada karyawan dan menentukan seragam kerja yang sopan dan sesuai Syariat Islam. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding

¹²¹ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

(*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“dari pekerja memang kami membekali pakaian yang sesuai dengan kaidah islam dan menerapkan 3S sebagai pelayanan agar para nasabah nyaman dengan pelayanan kami semua disini”.¹²²

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“semua yang berkerja disini dilakukan pelatihan dulu, selain itu penentuan seragam yang baik sesuai syariat islam, juga selalu menerapkan 3S yakni senyum salam dan sapa sehingga nasabah nyaman dalam menerima pelayanan kami”.¹²³

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“sangat puas dengan pelayanan di sini, karena pelayanan yang ramah. Selain itu juga sopan dan sabar”.¹²⁴

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Pelayanan sangat memuaskan dari pekerja yang ada di bank ini

¹²²Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹²³ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹²⁴ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

pakaian mereka pun sesuai dengan kaidah islam”.¹²⁵

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“pekerja disisi pelayanannya sangat baik dan bagus serta berpakaian sesuai aturan yang ada dan tidak berlebihan”.¹²⁶

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan dan pemilihan strategi *people* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangatlah baik dan bagus yang mana bisa membawa pengaruh positif dalam menjual produknya. Dengan pelatihan yang bagus serta semua karyawan menggunakan seragam kerja yang sesuai syariat islam juga menambah nilai tambah bagi pelayanan bank ini.

6. *Proses*

Proses pelayanan atau pembelian produk hendaknya harus dilakukan sampai jasa yang diminta oleh konsumen diterima secara memuaskan. Proses transaksi yang baik harus mengutamakan kemudahannya, kecepatan layanan, kebersihan, kerapian, keakuratanakurat, tepat waktu. Hak tersebut sesuai dengan pelayanan yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini. Seperti yang

¹²⁵ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹²⁶ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Dalam pelayanan selain kita menerapkan 3S kita juga memperhatikan beberapa yang dapat memuaskan nasabah terhadap pelayanan kami, misalnya kecepatan transaksi dan tepat waktu”.¹²⁷

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaesmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“dalam pelayanan kami selalu memperhatikan ketepatan waktu, kemudahan transaksi juga aspek lain seperti kerapian, kebersihan transaksi dll”.¹²⁸

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholehah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“saya sangat puas dengan pelayanan di bank ini yang cepat dan tepat”.¹²⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

¹²⁷ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹²⁸ Wawancara dengan Ibu Sitaesmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹²⁹ Wawancara dengan Ibu Sholehah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

“proses transaksi di bank ini juga dilakukan secara cepat tepat, dan mudah”.¹³⁰

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan dan pemilihan strategi proses yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangatlah baik dan bagus yang mana bisa meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank ini. Dengan pelayanan yang bersih, mudah, tepat waktu akan dapat menciptakan kepuasan tersendiri bagi nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

7. *Physical Evidence*

Bukti fisik merupakan pertimbangan untuk menentukan kepuasan, pencitraan dan loyalitas layanan yang diterima. Selain itu Bukti fisik (*physical evidence*) adalah struktur fisik dari sebuah perusahaan yang merupakan komponen utama dalam membentuk kesan sebuah perusahaan. Bukti fisik memiliki peranan penting untuk menarik minat konsumen agar datang ke suatu perusahaan dan melakukan pembelian. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“bukti fisik yang ada disini adalah gedung yang lumayan luas dan merupakan bukti fisik yang penting. Untuk produk haji ini sendiri bukti fisik yang diterima oleh nasabah adalah berupa buku

¹³⁰ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

tabungan”.¹³¹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“untuk tabungan haji ini sendiri bukti fisiknya para nasabah mendapatkan buku tabungan mereka sendiri sendiri”.¹³²

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“benar ketika saya mendaftar produk ini saya mendapatkan buku tabungan atas nama saya”.¹³³

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“iya saya mendapat buku tabungan ketika mendaftar produk ini ”.¹³⁴

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan dan pemilihan strategi bukti fisik yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri ini sangatlah baik yaitu dengan

¹³¹ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹³² Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹³³ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹³⁴ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

memberikan buku tabungan kepada para nasabah yang mendaftar program Haji.

2. Faktor Penghambat dari Strategi Pemasaran dalam produk iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

Penerapan strategi pemasaran 7P (*Product, Price, Promotion, Place, People, Proses, dan Physical Evidence*) di perbankan terutama Produk iB Hijrah Haji tentunya mempunyai kendala-kendala yang tidak bisa disamakan dengan kendala-kendala yang ada dibidang usaha lain. Apalagi dengan adanya pesaing yang banyak dan ketat pada saat ini membuat semua Bank Syariah saling berlomba-lomba memilih strategi yang dinilai baik untuk kemajuan produknya khususnya dibidang perbankan. Terdapat beberapa kendala yang sedang dihadapi dalam pemasaran Produk iB Hijrah Haji ini. adapun kendala tersebut adalah banyaknya produk-produk serupa yang menjadi pesaing, biaya haji sudah ditentukan oleh pemerintah, dan keberangkatan haji ditunda karena pandemi yang berlangsung saat ini, dan belum meluasnya literisasi dalam hal Digitalisasi. Adapun kendala yang terjadi adalah sebagai berikut :

1. Banyaknya Pesaing,

Persaingan pasar dalam dunia perbankan sangatlah ketat, mulai dari produk yang ditawarkan, harga yang ditawarkan, dan tempat yang ditawarkan. Persaingan dengan produk yang sama mengakibatkan salah satu perusahaan mengalami kekurangan nasabah karena kesalahan dalam menerapkan strategi promosai mereka, tak terkecuali produk iB Hijrah

Haji ini. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“yang mempunyai produk ini di bank Syariah itu banyak, mungkin hanya nama produk yang berbeda, dan harga yang ditawarkan yang beda yang jelas akad nya sama sesuai kaidah Islam. Akan tetapi banyaknya produk ini menyebabkan persaingan yang menjadi kendala dalam pencarian nasabah yang mau mengikuti produk ini.”¹³⁵

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“kendalanya adalah persaingan yang ketat termasuk produk haji ini di semua bank ada tapi mungkin harganya yang berbeda, dengan persaingan ini kami terkadang kesulitan dalam memasarkan produk kami mungkin yang sana lebih terjangkau, lebih apalah gitu.”¹³⁶

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholehah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“selain di bank ini saya juga pernah menemui produk serupa ini di berbagai bank Syariah yang saya temui”¹³⁷

¹³⁵ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹³⁶ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹³⁷ Wawancara dengan Ibu Sholehah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa banyaknya pesaing terutama dengan produk yang sama berpengaruh terhadap produk iB Hijrah Haji, yang mengakibatkan tidak bisa mendapatkan jumlah nasabah yang sesuai dengan target.

2. Peraturan Pemerintah Mengenai Biaya Haji.

Peraturan pemerintah mengenai Haji di Indonesia diambil berdasarkan keadaan di Indonesia dan keadaan di Arab sebagai penyelenggara Haji bagi Umat Muslim. Dengan peraturan yang bisa saja berubah terkadang suatu bank mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan agar sesuai dengan peraturan pemerintah yang ada. Penyesuaian ini terkadang membuat suatu bank mengalami kesulitan dalam menciptakan produk yang ada. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“yang sulit dalam menciptakan produk adalah menyesuaikan dengan peraturan pemerintah. Misalnya kita sudah membuat produk dengan peraturan ini tiba-tiba peraturan diperbarui jadi kita harus siap dan terkadang mengalami kesulitan,”¹³⁸

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu

¹³⁸ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

sebagai berikut :

“peraturan pemerintah yang berubah apalagi masa pandemic ini kami pihak bank mengalami kesulitan dalam mengatur produk yang kami tawarkan”.¹³⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Pengunduran jadwal haji membuat kami para nasabah jadi bingung karena tidak bisa berangkat karena COVID-19 tapi ya bagaimana lagi”.¹⁴⁰

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“sekarang karena pandemic semua jadi berhenti mas, jadi keberangkatan haji ditunda, walupun kecewa ya mungkin in sudah jalannya”.¹⁴¹

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penundaan keberangkatan haji bagi umat Islam seluruh dunia oleh Pemerintah Arab Saudi secara tidak langsung berpengaruh terhadap

¹³⁹ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁴⁰ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹⁴¹ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

produk iB Hijrah Haji ini, ditambah lagi masa pandemi ini masyarakat memilih untuk menyimpan uangnya terlebih dahulu.

3. Penundaan Keberangkatan Haji karena wabah COVID-19.

Pandemi COVID-19 yang sedang melanda semua negara memaksa setiap negara mengambil kebijakan untuk melakukan Lockdown demi mengurangi penularan COVID-19, tak terkecuali kota Mekkah yang menjadi pusat agama Islam didunia. Kebijakan lockdown ini mengakibatkan ibadah haji bagi umat Islam di dunia di hentikan untuk sementara agar mengurangi penularan wabah Covid ini. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“ kendala yang kami hadapi sekarang adalah masalah keberangkatan haji yang dihentikan sementara oleh pemerintahan arab, tentunya itu akan mengurangi minat nasabah dalam mengambil produk iB Hijrah Haji ini”.¹⁴²

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“iya mas bener, pembatalan haji dan penundaan keberangkatan haji membuat kami menjadi kuwalahan dengan respon para nasabah dengan produk ini dan akibatnya produk ini pun jarang diminati pada

¹⁴² Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

saat pandemi ini”.¹⁴³

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“Pengunduran jadwal haji membuat kami para nasabah jadi bingung karena tidak bisa berangkat karena COVID-19 tapi ya bagaimana lagi”.¹⁴⁴

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Amanah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“sekarang karena pandemic ini semua jadi berhenti mas, jadi keberangkatan haji ditunda, walupun kecewa ya mungkin in sudah jalannya”.¹⁴⁵

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penundaan keberangkatan haji bagi umat Islam seluruh dunia oleh pemerintah arab secara tidak langsung berpengaruh terhadap produk iB Hijrah Haji ini, ditambah lagi masa pandemi ini masyarakat memilih untuk menyimpan uangnya terlebih dahulu.

4. Kurangnya Literasi Digital

¹⁴³ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁴⁴ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

¹⁴⁵ Wawancara dengan Ibu Amanah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

Literasi Digital merupakan pengetahuan serta kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet dan lain sebagainya. Kurangnya kemampuan literasi digital masyarakat tidak akan memahami informasi yang diberikan dengan baik. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“Rata-rata yang memakai produk ini adalah kalangan tua ini sebagai akibat dari kurangnya literasi dalam hal digitalisasi mengenai produk ini”.¹⁴⁶

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“pengetahuan yang kurang dalam produk ini mengakibatkan produk ini banyak yang tidak dikenal dikalangan masyarakat termasuk remaja padahal mereka adalah yang paling aktif di dunia social media.”¹⁴⁷

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

¹⁴⁶ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹⁴⁷ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

“saya mengetahui produk ini ketika saya berkunjung ke bank”.¹⁴⁸

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa Literasi Digital berpengaruh terhadap Produk iB Hijrah Haji. Karena dapat disimpulkan bahwa kendala atau faktor penghambat yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam memasarkan Produk iB Hijrah Haji adalah persaingan antar Bank Syariah yang memiliki produk serupa, selain itu peraturan pemerintah dan kondisi pandemi sekarang yang membuat haji ditunda keberangkatannya juga belum meluasnya literisasi dalam hal Digitalisasi.

3. Solusi dari Faktor Penghambat Strategi Pemasaran dalam Produk iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri.

Setiap masalah ataupun kendala yang terjadi dalam dunia bisnis tidak terkecuali pemasaran Produk iB Hijrah Haji pasti ada kendala yang dihadapi baik yang berat atau ringan. Bank Syariah tentunya harus bisa dan mampu menghadapi kendala tersebut agar bisa meraih kesuksesan dalam memasarkan setiap produknya kepada nasabah. Berikut solusi yang dilakukan tempat budidaya ini dalam menghadapi masalah yang terjadi. Adapun solusi dari kendala atau faktor penghambat yang terjadi adalah melakukan edukasi kepada para nasabah, dan memperhitungkan harga dari produk agar bisa banyak diminati.

1. Memperhitungkan harga dari produk.

¹⁴⁸ Wawancara dengan Ibu Sholehah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

Penentuan harga sebuah produk akan mempengaruhi minat nasabah dalam membeli produk tersebut. Para nasabah akan selalu memilih produk yang berkualitas dengan harga yang sesuai kemampuan mereka. Hal ini juga dilakukan oleh bank muamalat sebagai bank Syariah. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“untuk itu kami memiliki harga setiap produk itu menyesuaikan kemampuan para nasabah jadi mereka tidak terbebani dengan produk yang mereka beli”.¹⁴⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari bank Muamalat kantor cabang utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“harga dalam bank ini menyesuaikan kemampuan nasabah sehingga mereka bisa memilih sendiri”.¹⁵⁰

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholehah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“saya tidak terbebani dengan produk yang saya beli karena disini banyak pilihan harga sesuai dengan kemampuan kita”.¹⁵¹

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi

¹⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁵¹ Wawancara dengan Ibu Sholehah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

dari kendala atau faktor penghambat yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam memasarkan Produk iB Hijrah Haji adalah melak memperhitungkan harga dari produk agar bisa banyak diminati.

2. Menyesuaikan diri terhadap peraturan pemerintah

Peraturan yang dibuat oleh pemerintah tentunya semua adalah demi kepentingan warga negaranya. Dengan perubahan peraturan yang cepat dan tidak terduga tentunya kami selalu fleksibel dalam menciptakan produk yang sesuai dengan peraturan yang ada. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“kita dalam mamasuki bisnis perbankan harus selalau fleksibel dalam menciptakan produk yang tidak meyalahi aturan yang dibuat oleh pemerintah”.¹⁵²

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“kami selalu mengikuti perkembangan peraturan yang ada dibuat oleh pemerintah yang nantinya selalu kami sesuaikan dengan produk perbankan kami.”¹⁵³

¹⁵² Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹⁵³ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“sepertinya bank ini selalu mengikuti peraturan pemerintah jadi produknya selalu sesuai dan tidak berbahaya”.¹⁵⁴

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi dari kendala atau faktor penghambat yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam memasarkan Produk iB Hijrah Haji adalah menyesuaikan diri dengan segala peraturan pemerintah yang ada dalam menciptakan produk.

3. Melakukan *refund* biaya haji tanpa kehilangan status calon jamaah haji.

Pandemi virus COVID-19 sangat membuat dunia menjadi lumpuh karena kebijakan lockdown yang diambil guna mengurangi penularan virus yang berbahaya ini. pembatasan ini juga berlaku pada Arab Saudi yang mengakibatkan calon Jemaah haji gagal dalam pergi haji. Namun pembatalan keberangkatan ini dibarengi dengan keluarnya peraturan dari kementetian agama mengenai kompensasi dari pembatalan haji. Di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri calon jamaah haji diberikan pilihan untuk *refund* dana haji tanpa kehilangan status calon Jemaah atau tetap menyimpan uangnya sampai waktu keberangkatan dibuka lagi. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang

¹⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

Utama Kediri, sebagai berikut :

“bagi jamaah yang terkena pembatalan keberangkatan haji kami memberikan 2 pilihan merefund dana haji atau tetap menyimpang dana di bank sampai keberangkatn selanjutnya. Apabila nasabah memilih merefund uang nya tidak akan kehilangan statusnya sebagai calon Jemaah haji”¹⁵⁵.

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“karena pembatalan keberangkatan haji di bank ini telah memberikan 2 pilahan yaitu refund atau menunggu keberangkatan selanjutnya.”¹⁵⁶

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“sebenarnya saya sangat sedih mendengar pembatalan keberangkatan haji tahun ini, yam au gimana lagi mungkin sudah kehendak-Nya, di bank muamalat ini saya darahkan untuk memilih dua pilihan yang diberikan mengenai biaya haji yang telah dibayarkan. Akhirnya saya memilih refund”¹⁵⁷.

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi dari kendala atau faktor penghambat yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam memasarkan Produk iB Hijrah Haji

¹⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding*) dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

¹⁵⁶ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁵⁷ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.

adalah memberikan 2 pilihan bagi nasabah yang terkena pembatalan keberangkatan haji yaitu dengan refund atau dengan menunggu keberangkatan selanjutnya..

4. Melakukan edukasi kepada para nasabah.

Edukasi sangat penting bagi Edukasi nasabah perbankan merujuk pada pemberian informasi dan pemahaman kepada nasabah tentang fungsi dan kegiatan usaha bank, serta produk dan jasa yang ditawarkan bank. Edukasi tersebut sangat diperlukan untuk mendukung kesetaraan hak dan kewajiban antara nasabah sebagai konsumen produk dan jasa perbankan dengan bank sebagai pelaku usaha yang menyediakan produk dan jasa kepada nasabah. Pemberian edukasi yang memadai dapat mencegah terjadinya sengketa hukum antara bank dan nasabah di kemudian hari. Seperti yang telah diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, sebagai berikut :

“untuk itu kami selalu melakukan edukasi lewat media social mapun CS secara langsung kepada nasabah, agar mereka paham mengenai semua produk yang disediakan sehingga tidak terjadi kesalahan tafsir di kemudian hari”¹⁵⁸

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku *Customer Sevice* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

¹⁵⁸ Wawancara dengan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku RM Funding (*Relationship Manager Funding* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 10 September pukul 09.00 .

“kami selalu mengedukasi para nasabah secara langsung atau dengan media sosial.”¹⁵⁹

Dalam hal ini juga diperjelas Ibu Sholekah selaku salah satu nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, yaitu sebagai berikut :

“saya mengetahui produk ini dari cs yang menjelaskan saya secara detail sehingga saya yakin”.¹⁶⁰

Dari paparan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi dari kendala atau faktor penghambat yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri dalam memasarkan Produk iB Hijrah Haji adalah melakukan edukasi kepada para nasabah agar mereka paham mengenai produk yang akan dibeli maupun produk yang lain.

¹⁵⁹ Wawancara dengan Ibu Sitaresmi Ananda Putri selaku selaku *Customer Service* dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 11 September 2021 pukul 10.00.

¹⁶⁰ Wawancara dengan Ibu Sholekah selaku Nasabah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri, Tanggal 12 September 2021 pukul 09.00.