

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Perusahaan

Sebelum muncul gagasan tentang perlunya didirikan Bnak Islam di Indonesia, para pakar/cendekiawan muslim baik yang ada di organisasi keagamaan maupun kalangan perbankan dan perorangan telah melakukan pengkajian tentang bunga bank dan riba. K.H. mas Mansur ketua pengurus Muhammadiyah pada tahun 1937 telah mempunyai keinginan untuk mendirikan Bnak Islam namun gagal karena ia dianggap sara pada saat itu dan dikhawatirkan akan mengganggu stabilitas nasional. Untuk menjaga prinsip kehati – hatian bermuamalah dengan bank yang menerapkan bunga, K.H. Azhar Basjir ketua Majelis Tarjih Muhammadiyah waktu itu memberikan rambu – rambu bahwa untuk menentukan hukumnya bunga bank harus dipertimbangkan besar kecilnya bunga atau keuntungan siapa yang memperoleh dan untuk siapa keuntungan itu dimanfaatkan.⁶⁵

Bahsul Masa'il Nadhatul Ulama (NU) telah menfatwakan bahwa bunga bank itu halal, yang diperkuat dengan pendapat K.H. Abdurrachman Wahid bahwa halalnya atau diperbolehkannya umat islam bermuamalat

⁶⁵ Warkum Sumitro. Asas-Asas erbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui, Takaful dan Pasar Modal Syariah) di Indonesia, Cet. Ke-4, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 81-82.

dengan bank itu karena bunga bank pada hakikatnya merupakan pemanfaatan uang, namun kendatipun bunga bank hukumnya halal/diperbolehkan dalam wawancara dengan wartawan surat kabar harian media indonesia edisi, 27 juli 1990 Ketua Umum Pengurus Besar NU tetap bercita – cita untuk mendirikan bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat islam di indonesia.⁶⁶

Gagasan berdirinya Bank Islam di Indonesia lebih konkret pada saat lokakarya “Bunga Bank dan Perbankan” pada tanggal 18-20 Agustus 1990. Ide tersebut ditindaklanjuti dalam Munas IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di hotel Sahid tanggal 22-25 Agustus 1990. Setelah itu, MUI membentuk suatu Tim Steering Commite yang di ketuai oleh Dr. Ir. Amin Aziz. Tim ini mempunyai tugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya Bank Islam di Indonesia.

Tim MUI ternyata dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, terbukti dalam waktu 1 tahun sejak ide berdirinya Bank Islam tersebut, dukungan umat Islam dari berbagai pihak sangat kuat. Setelah semua persyaratan terpenuhi pada tanggal 1 November 1991 dilakukan penandatanganan akte pendirian Bank Mu’amalat Indonesia (BMI) di Sahid Jaya Hotel dengan akte Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan izin Menteri Kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01.

Dengan izin prinsip Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, Izin Usaha Keputusan

⁶⁶ Ibid., hal. 82

Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK: 013/1992, tanggal 24 April 1992 pada tanggal 1 Mei 1992 BMI bisa memulai operasi untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasanya.⁶⁷

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). Kemudian pada tahun 2009, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur (Malaysia) dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia⁶⁸

Pada tahun 2004 berdirilah cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. yang berwilayah di Kediri. Pendirian tersebut tertanggal 15 bulan Maret tahun 2004. Pemilihan kabupaten Kediri, karena Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri. Kediri juga memiliki potensi yang besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/ kabupaten yang disebutkan diatas, dengan pertimbangan mayoritas penduduk wilayah tersebut beragama Islam. Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk yang ada 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

⁶⁷ Profil Bank Muamalat, <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, diakses pada tanggal 29 maret 2021

⁶⁸ www.bankmuamalat.co.id diakses pada 30 Maret 2021

dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).⁶⁹

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

“Sebagaimana visi dan misi yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri adalah sebagai berikut”:

a. Visi

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

b. Misi

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumberdaya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”⁷⁰

3. Situasi dan Kondisi Fisik

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri berada di Jalan Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kediri. Kondisi jalan baik di depan maupun disamping kantor ramai karena berada di pusat kota Kediri. Letak kantor dekat dengan banyak pusat perbelanjaan dan kantor operasional lainnya. Situasi yang seperti ini baik untuk sebuah lembaga mendekati diri dengan nasabah. Kondisi perusahaan yang megah memiliki dua lantai dan kondisi bangunan yang bersih serta rapi membuat fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri menjadi salah satu andalan.

Selengkapnya mengenai kondisi fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri akan diuraikan dibawah ini:

⁶⁹ www.bankmuamalat.co.id diakses pada 30 Maret 2021

⁷⁰ www.bankmuamalat.co.id/visi-misi diakses pada hari Selasa 29 Maret 2021

a. Dekat dengan perumahan penduduk dan sekolah

Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri hanya untuk sekedar transfer maupun mengambil uang di ATM. Sedangkan lokasi yang dekat dengan sekolah memudahkan bagi para siswa untuk menabung.

b. Mudah dijangkau

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri terletak di pusat kota yang dilalui oleh banyak transportasi dan juga mudah dicari oleh nasabah.

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

Dalam menawarkan produk-produknya kemasyarakat, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menggunakan prinsip syariah. Prinsip utama Bank Muamlat sebagai bank syariah adalah pada tatacara atau ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda-beda setiap bulannya tergantung dari pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan yang bersangkutan. Macam-macam produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

Berikut ini adalah macam-macam produk penghimpunan dana yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung⁷¹:

a. Giro Wadi'ah

Giro wadi'ah merupakan produk murni syariah yang menggunakan akad wadi'ah (titipan), tetapi nasabah akan mendapatkan bonus dari dana yang dititipkan di Bank Muamalat sebanyak dari pihak bank.

b. Tabungan Muamalat

Merupakan sarana investasi murni sesuai syariah yaitu menggunakan prinsip bagi hasil atau mudharabah. Yang mana dalam produk tabungan ini nasabah akan mendapatkan fasilitas yang memudahkan nasabah seperti mendapat ATM guna mempermudah nasabah untuk melakukan tarik tunai diseluruh ATM Bank Muamalat atau ATM bersama di seluruh Indonesia.

c. Tabungan TabunganKU

Produk tabungan ini adalah sebuah produk tabungan biasa dan tidak ada fasilitas ATM, pengguna tabungan ini biasanya para pelajar atau mahasiswa.

d. Tabungan Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing UD Sollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

⁷¹ Produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia dalam <http://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada tanggal 30 Maret 2021

e. Tabungan Haji Arafah

Tabungan ini diperlukan bagi seorang yang ingin menunaikan ibadah haji yang terencana sesuai dengan jangka waktu yang dikehendaki bisa dengan talangan. Maksudnya jika nasabah ingin segera menunaikan ibadah haji tetapi nasabah tersebut belum memiliki dana yang cukup, maka bank bisa memberikan talangan dan nasabah dapat mengangsurnya. Adapun pilihan dengan uang tunai yaitu nasabah bisa mendaftar pemberangkatan haji dengan biaya secara kontan atau tunai melalui Bank Muamalat. yang terakhir dengan regular yaitu nasabah yang berencana menunaikan ibadah haji dengan biaya tabungan yang diangsur melalui Bank Muamalat dan ketika angsurannya sudah cukup untuk biasa pemberangkatan, maka nasabah dapat segera diberangkatkan.

f. Tabungan Muamalat Wisata

Tabungan ini merupakan sebuah tabungan rencana yang didesain untuk memenuhi keinginan nasabah yang memiliki rencana untuk berwisata sehingga nasabah dapat merencanakan keinginannya tersebut sesuai dengan kemampuannya.

g. Tabungan Hijrah Prima

Tabungan ini untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan . tabungan ini dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh

jaringan visa. Nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya.

h. Deposito Mudharabah

Produk deposito mudharabah yaitu sebuah pilihan investasi ekonomi syariah. Dengan pilihan jangka waktu yang menarik yaitu 1, 3, 6 hingga 12 bulan. Bagi hasil yang ditawarkan juga sangat kompetitif pada setiap bulannya dan dijamin untuk investasi usaha maupun kegiatan yang halal.

i. Deposito Fulinves

Deposito fulinves yaitu sebuah produk dari bank Muamalat yang berakad mudharabah (bagi hasil). Deposito ini selain menguntungkan tapi mempunyai fasilitas lain seperti mendapat asuransi jiwa.

j. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan Syariah) Muamala

Merupakan produk yang diberikan bagi nasabah yang ingin mempunyai tabungan hari tua setelah pensiun. Produk ini berprinsip seperti asuransi dengan angsuran minimal 50 ribu rupiah.

5. Keunggulan produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU

Kediri

- a. Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
- b. Mudah bertransaksi dan jaringan dari PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. Sudah sangat luas meskipun tidak semua kabupaten ditempati kantor PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. Tetapi

PT. Bank Muamalat Indonesia bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. 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 operasional bank itu dari segi produk, perhitungan 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 Pengawasan Syariah (DPS).⁷²

6. Operasional Usaha

Job Description dan Pengembangan *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri meliputi:

a. Branch Manager

Branch manager merupakan pimpinan dari kantor cabang yang bertanggung jawab dari setiap pencapaian dan kinerja dengan adanya perencanaan, monitoring, dan evaluasi fungsi, covering area dan pengelolaan customer untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan oleh perusahaan pusat. Tugas dan wewenang dari Branch manager adalah:

- 1) Memimpin setiap kegiatan pemasaran dalam perbankan

⁷² www.bankmuamalat.co.id diakses pada 30 Maret 2021

- 2) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan selalu bertanggung jawab kepada direktur utama atas setiap operasional yang ada di cabang
- 3) Selalu memonitor setiap kegiatan operasional perusahaan dan observasi atas kinerja karyawan.
- 4) Memberikan solusi dari setiap permasalahan dan memberikan penilaian setiap kinerja karyawan.

b. Branch Operational Manager

Posisi jabatan yang tanggung jawabnya adalah mengkoordinasi dan mengontrol berbagai fungsi administratif di cabang dan koordinasinya dengan Branch Manager. Tugas dan wewenang Branch Operational Manager ialah:

- 1) Memastikan performa kinerja Operational Head yaitu: proses persetujuan pembiayaan sampai pada tahap pemenuhan kewajiban cabang ke rekan (asuransi, dealer, dan lain-lain) bisa berjalan sesuai dengan target servis level, monitoring pembayaran customer maupun proses administrasi operation.
- 2) Memastikan pengawasan pada pemeliharaan aset perusahaan supaya bisa terlaksana untuk mendukung profit cabang.
- 3) Memastikan tersedianya rekomendasi improvement yang sifatnya strategis pada divisi terkait dan manajemen, baik dari sisi sales, support, AR, human resources dan infrastruktur.

- 4) Memastikan koordinasinya dengan branch marketing manager dalam bersinergi untuk mencapai target perform kantor cabang secara keseluruhan.
- 5) Memonitor dan mengkoordinir tugas dan pekerjaan yang dilakukan oleh bawahannya.
- 6) Melakukan fungsi support terhadap tugas-tugas branch manager
- 7) Mengontrol pelaksanaan SOP di kantor cabang yang sudah dijalankan dengan konsisten.
- 8) Memonitor penerimaan angsuran dan setor ke bank yang sudah dilakukan setiap harinya.
- 9) Menandatangani bukti pengeluaran kas, PO, tanda terima pengeluaran jaminan, berita acara pemeriksaan kas, dan lainlain.

c. Branch Development Manager

Tugas dan wewenang dari Branch Development Manager ialah:

- 1) Merencanakan langkah strategis cabang, mengatur penjadwalan kunjungan serta target sales dalam mencapai target penjualan secara maksimal.
- 2) Memantau tugas penagihan kolektor dan tempo pembayaran customer.
- 3) Memonitor dan mengevaluasi pencapaian target pemasaran secara berkelanjutan.

- 4) Memonitor dan mengevaluasi pasar dan competitor untuk melihat kedudukan cabang dengan pasar sejenis di tempat yang sama
- 5) Menganalisa dan melihat kebutuhan pasar untuk menyusun dan mengusulkan strategi pemasaran.

d. Relationship Manager Funding (RM Funding)

Posisi dalam jabatan ini memiliki tanggung jawab terhadap pengidentifikasian peluang penjualan, dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Tugas dan wewenang dari Relationship Manager Funding ialah:

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

e. Relationship Manager Lending (RM Lending)

Tugas dan wewenang Relationship Manager Lending ialah:

- 1) Memasarkan produk dari Bank Muamalat dan mencari calon nasabah yang berpotensi untuk diberikan pembiayaan
- 2) Memonitor setiap debitur atau nasabah yang jatuh tempo secara intensif.
- 3) Mengecek dana serta mensurvey calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan.
- 4) Membuat dan memelihara setiap dokumen yang berhubungan dengan pembiayaan

- 5) Menandatangani dan mengesahkan setiap pengajuan pembiayaan yang diajukan oleh calon nasabah.
- 6) Melakukan penagihan kepada debitur yang bermasalah dan mencari sumber permasalahan serta jalan keluar dari masalahnya.

f. Teller

Teller merupakan petugas dari pihak bank yang fungsinya sebagai servis kepada nasabah yang akan melakukan transaksi keuangan.

Tugas-tugas dari Teller adalah:

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

g. Customer Service

Posisi ini bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan pada nasabah, memberikan informasi dan selalu menyelesaikan permasalahan yang dikeluhkan oleh nasabah tentang produk yang dihadapi. Tugas-tugas dari Customer Service ialah:

- 1) Memberikan keterangan atau pelayanan yang dibutuhkan oleh nasabah mengenai produk yang ada di Bank Muamalat

- 2) Melayani setiap nasabah yang ingin bertemu dengan staf atau karyawan Bank Muamalat.
- 3) Memberikan rekening tabungan atau deposito kepada nasabah baru yang sesuai dengan urutannya.
- 4) Menerima, memeriksa, dan meregistrasi berkas permohonan pembiayaan yang akan diajukan oleh nasabah pembiayaan dan kemudian menyerahkannya pada bagian marketing.
- 5) Menerima dan melayani setiap complain dari nasabah yang mengalami masalah.

h. Branch Collector

Posisi jabatan yang bertugas untuk melakukan penagihan piutang bank karena adanya pembiayaan yang bermasalah guna meminimalkan kerugian financial dengan cara-cara yang disesuaikan dengan aturan dan kebijakan yang diterapkan oleh Bank Muamalat.

i. Back Office

Posisi jabatan ini berasal dari pendidikan maupun pengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data dari bagian front office. Tugas dari Back Office adalah mengurus setiap dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah seperti pembuatan produk bank, seperti giro atau cek.

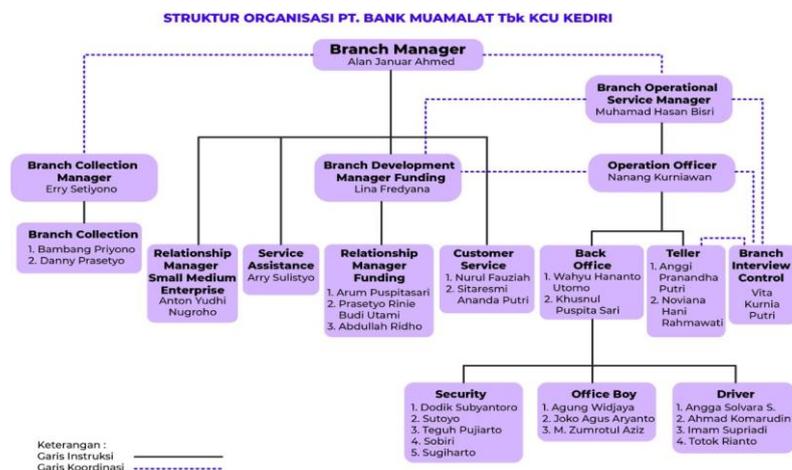
j. Bagian Keamanan dan Urusan rumah Tangga Kantor (Non Bank Staff)

Non Bank Staff biasanya bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan setiap urusan rumah tangga. Bagian dan tugas pokok dari non bank staff ialah:

- 1) Office Boy tugasnya adalah memelihara kekayaan kantor dan membantu dalam kegiatan kru lain serta membersihkan kantor.
- 2) Security tugasnya adalah menjaga dan selalu siap siaga dalam situasi apapun dikantor, memantau keluar masuknya nasabah kekantor, menfull (mengeluarkan dan memasukan uang dari khasanah bersama teller dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang serta membantu customer service dalam penjualan shar-e.
- 3) Driver bertugas apabila ada kegiatan yang membutuhkan transportasi dan memelihara semua kendaraan kantor.

7. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Utama Kediri

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri



B. Temuan Penelitian

1. Konsep Produk Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk penghimpunan dana yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri. Tabungan ini dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji dengan merencanakannya sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Peneliti menanyakan kepada nasabah yang menggunakan produk tabungan tersebut, hal tersebut dijawab langsung oleh ibu Anisa sebagai berikut:

Kalo menurut sepengetahuan saya ya mbk tabungan Haji itu digunakan untuk biaya penyelenggaraan ibadah haji atau sebagai tabungan untuk berangkat haji dengan cara menabung hal ini sangat mempermudah mbk, karena kan kita bisa menggumpulkan terlebih dahulu jadi kita tidak terlalu keberatan dalam hal biaya mbk.⁷³

Peneliti juga menanyakan kepada pihak Bank Muamalat KCU Kediri guna mengkonfirmasi jawaban dari nasabah yang di sampaikan oleh Ibu Prasetyo Rinie selaku *RM Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri menjelaskan bahwa:⁷⁴

Jadi Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia, selain itu tabungan ini merupakan produk pertama yang dikeluarkan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia dan dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana akan menunaikan ibadah haji dengan menggunakan akad *wadi'ah*. Kenapa 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. Produk ini awalnya adalah tabungan Haji Arafah, namun karena adanya pembaharuan

⁷³ Hasil wawancara dengan Ibu Anissa selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁷⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

dari pengkajian ulang dari pusat maka makna produk ini menjadi Tabungan iB Hijrah Haji.

Peneliti mencoba menanyakan pertanyaan yang sama kepada staf lain yaitu pak Bambang Priyono beliau menjabarkan bahwa⁷⁵:

Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umroh. Produk ini sangat membantu para nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umroh sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan tabungan ini masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih ringan dibandingkan harus membayar biaya haji secara tunai yang nilainya mencapai puluhan juta.

Berdasarkan pemaparan dan penjelasan di atas bawasanya tabungan IB Hijrah Haji merupakan produk untuk membantu calon jamaah/nasabah yang ingin melakukan kegiatan beribadah haji dengan menggunkan akad *wadi'ah* yang dimana tidak dikenai biaya maupun potongan setiap bulanya dan dirasa sangat mempermudah para calon jamaah haji untuk mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanan ke Tanah Suci. Berikut ini akan di jelaskan beberapa implementasi mengenai Konsep Tabungan Haji di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.

a. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan

Setiap nasabah yang ingin membuka rekening tabungan iB Hijrah Haji harus melakukan preses atau prosedur yang sudah di tetapkan oleh bank. Hal ini harus di lakukan guna mencegah terjadinya resiko, peneliti mencoba menanyakan kepada nasabah tentang bagaimana proses pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji di Bank

⁷⁵ Hasil wawancara dengan Bapak Bambang Priyono selaku Sttaf di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

Muamalat KCU Kediri. Peneliti bertanya kepada pak Galih ario yang menjelaskan bahwa⁷⁶:

Sebelumnya saya sudah tahu dari brosur, di brosur tersebut tertara beberapa syarat – syarat untuk pembukaan rekening tabungan haji seperti KTP, KK, NPWP jika ada, lalu saya mencoba datang ke bank Muamalat KCU Kediri lalu saya langsung di arahkan ke customer sevice kemudian menyetorkan dana sebesar 25.100.000 jika langsung porsi lalu nanti di proses untuk dibuatkan validasi dan dimintai melengkapi foto khusus haji 4x6 (satu lembar) dan 3x4 (lima lembar) serta materai 4 lembar. Selanjutnya saya mengisi lembar data sesuai dengan identitas setelah selesai semua prosesnya customer service memberikan buku tabungan yang menjadi bukti kepemilikan rekening.

Kemudian peneliti juga menanyakan kepada pihak Bank Muamalat KCU Kediri untuk mengkonfirmasi jawaban dari nasabah, seperti yang dijelaskan oleh ibu Farahi beliau menjelaskan:⁷⁷

Pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor Bank Muamalat Indonesia dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau SIM (Surat Izin Mengemudi) untuk dewasa. Apabila anak-anak membawa identitas orang tua (KTP/NPWP) dan akta kelahiran atau KK (Kartu Keluarga). Minimal nominal uang yang disetorkan adalah Rp. 100.000,00 sampai Rp. 25.000.000,00 sesuai dengan kemampuan nasabah dalam menabung, saldo ini sebagai pendftaran porsi keberangkatan ibadah haji di Kementrian Agama. Penyetoran uang dapat dilakukan melalui teller ataupun transfer.

Penjelasan yang sama juga diberikan oleh ibu Prasetyo Rini beliau menjelaskan bahwa⁷⁸:

Tabungan ini juga difasilitasi kartu Share-E Debit Muamalat guna memepermudah nasabah ketika melaksanakan ibadah haji,

⁷⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Galih ario selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁷⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

diantara kemudahannya adalah tidak perlu membawa uang tunai karena kartu ini dapat digunakan di seluruh jaringan ATM Bank Muamalat Indonesia diseluruh dunia termasuk di tanah suci. Untuk mempermudah pembayaran pada rekening tabungan iB Hijrah haji ini maka kami sarankan nasabah membuka dua jenis tabungan dimana satu jenis tabungan untuk haji dan yang satunya diperuntukkan untuk tabungan biasa misal jenis produknya adalah Tabunganku. Rekening Tabunganku ini otomatis akan mentranfer ke rekening tabungan iB Hijrah Haji oleh sistem yang ada di bank, walaupun nasabah menginginkan transfer sendiri bisa menggunakan ATM ataupun layanan *mobile brunch* selain dari pada itu pengisian saldo rekening tabungan iB Hijrah Haji bisa dilakukan melalui transfer ATM bank lain.

Jadi dapat disimpulkan bahwa prosedur pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji sangatlah mudah dan lebih nyaman, dalam tabungan iB Hijrah Haji dengan setoran awal Rp.100.000,00 sampai mencapai saldo Rp. 25.000.000,00, agar nasabah mendapatkan porsi keberangkatan ibadah Haji. Selain itu persyaratan – persyaratannya juga mudah tidak dikenakan biaya administrasi ataupun pemindahan dana ke rekening.

b. Aplikasi Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah Haji ini memiliki program aplikasi tersendiri agar datanya tidak tercampur dengan data nasabah yang lain. Mulai dari input data sampai dengan dana tersebut cair dan dapat digunakan nasabah ada dialam aplikasi ini. Untuk aplikasi dalam tabungan haji menggunakan sistem aplikasi SSKOHAT (*Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu yang langsung terhubung*

dengan Kantor Kementerian Agama), sebagaimana dijelaskan oleh ibu Prasty Rinie selaku RM *Funding*, berikut ini pemaparannya:⁷⁹

Aplikasi yang digunakan untuk tabungan haji adalah SSKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu), dengan sistem pelayanan secara Online dan real time antara bank penyelenggaraan penerima setoran ONH (Ongkos Naik Haji), Kanwil Kemeng di 33 Provinsi dengan pusat komputer Kementerian Agama. Sistem ini mulai dari pendaftaran calon haji, memproses calon haji, persiapan pemberangkatan, monitoring, operasional di tanah suci sampai proses perpulangan ke tanah air.

Setiap calon jamaah haji harus terdaftar dalam SSKOHAT, yang mana ini sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dan agar semua calon jamaah haji Indonesia tersebut masuk dalam data base Kementerian Agama Indonesia. Dan untuk terdapatnya calon jamaah haji dalam SSKOHAT itu bisa melalui BPS (Bank Penerima Setoran) yang telah ditunjukkan atau pun yang telah mendapat ijin dari Kementerian Agama Salah satunya adalah Bank Muamalat Indonesia.

Kemudian untuk sasaran Tabungan iB Hijrah Haji pada umumnya adalah semua kalangan yang beragama Islam baik anak-anak maupun dewasa. Lebih jelasnya berikut kutipan wawancara dengan Farah selalu dengan Customer Service menjelaskan bahwa :⁸⁰

Untuk sasaran tabungan ini tidak ada sasaran khususnya, batas minimal untuk anak-anak dapat membuka Tabungan iB Hijrah Haji adalah berumur 12 tahun dengan persyaratan membawa akta kelahiran, apabila dan/atau lebih dari umur 17 tahun membawa KTP.

⁷⁹Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM *Funding* di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁸⁰Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

kemudian, peneliti juga menanyakan kepada nasabah perihal tentang tanggapan mengenai aplikasi ini oleh ibu anisa menjawab ⁸¹:

Iya kalau menurut saya mbk adanya aplikasi ini sangat mempermudah atau porsi keberangkatan kita dan menjamin bawasanya benar – benar terdaftar jadi calon jamaah haji mbk. Aplikasi ini juga sangat membatu kita mbk karena kita bisa di monitoring dalam pemberangkatan, pada waktu disana dan sampai proses pemulang ke tanah air.

Jadi pemaparan di atas dapat di simpulkan bahwa aplikasi ini sangat membatu para calon jamaah haji/para nasabah karena dirasa sangat efektif, hal ini di karenakan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal seperti proses pendaftaran dan penyimpanan database seluruh jamaah dan petugas haji lebih cepat dan tertata rapi dan proses pembayaran setoran awal dan biaya pelunasan di BPS secara online dan real time lebih akuntabel.

2. Faktor Layanan, Faktor Jemput Bola dan Faktor Lokasi dalam Memilih Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Menabung merupakan salah satu kebutuhan yang sangat penting, karena dengan menabung seseorang dapat menginvestasikan sebagai harta yang dimiliki. Bank Muamalat KCU Kediri memberikan saran bagi masyarakat yang ingin menabung yang dimana untuk mengajak dan membantu meningkatkan kesadaran masyarakat dalam hal menabung, maka Bank Muamalat KCU Kediri menawarkan beberapa produk –

⁸¹ Hasil wawancara dengan Ibu Anisa selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

produknya yang diantaranya yaitu produk tabungan haji. Dalam pelaksanaan atau mengoperasionalkan produk tabungan haji Bank Muamalat pasti memiliki cara untuk menarik minat masyarakat/nasabah dalam memilih produk tabungan di Bank Muamalat KCU Kediri. Disini ada beberapa faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menabung di PT. Bank Muamalat KCU Kediri.

a. Faktor Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan – kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau langganan. Oleh karena itu Bank Muamalat KCU Kediri memiliki faktor yang cukup baik untuk menarik minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji, salah satunya yaitu faktor pelayanan, seperti yang diungkapkan oleh ibu Kiki selaku nasabah tabungan haji, beliau menjelaskan bahwa⁸²:

Alhamdulillah ya mbak, dari pertama saya datang ke bank muamalat saya disambut dengan ramah oleh mbak mbak yang di CS dan juga saya diberi penjelasan yang mudah dipahami, selain itu saya juga merasa aman ketika menabung untuk haji disini karna dijelaskan juga kemana dana nya disalurkan.

seperti yang di jelaskan oleh ibu Prasetyo Rini selaku *RM*

Fanding beilau menjelaskan:⁸³

⁸² Hasil wawancara dengan Ibu Kiki selaku Nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁸³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

Langkah awal yang digunakan dalam melayani nasabah dengan sebaik mungkin. Karena Bank-bank syariah sudah banyak yang menggunakan produk tabungan Haji. maka dari itu PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, menggunakan *service excellent* (pelayanan prima) karena digunakan dalam persaingan agar dapat bersaing dengan bank syariah lain.

Selain itu peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada ibu Farah selaku Customer Service beliau menjelaskan bahwa⁸⁴:

Selain itu fungsi pelayanan prima juga sebagai tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan yang artinya dengan adanya pelayanan terbaik maka konsumen akan menilai kecakapan dalam melayani konsumen sehingga mempengaruhi keputusan konsumen dalam memilih layanan.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa nasabah dan staf/karyawan bank bawasanya langkah awal yang digunakan dalam menarik minat nasabah yaitu dengan melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin dengan menggunakan *service excellent* (pelayanan prima) yang dimana agar dapat mampu bersaing dengan bank – bank lain dan sebagai tolak ukur suatu keberhasilan suatu perusahaan.

b. Faktor personal selling (jemput bola)

Sebagai lembaga keuangan Bank Muamalat KCU Kediri membutuhkan promosi dan sosialisasi lebih optimal di masyarakat. Keaktifan pengelola dalam memasarkan produk merupakan komponen terpenting diantara komponen – komponen lainnya yang dimana akan menentukan tingkat keberhasilan suatu bank. Salah satu cara yang efektif yang dapat dilakukan untuk mencapai target – target adalah

⁸⁴Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

dengan melakukan pendekatan atau jemput bola, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Farah beliau menjelaskan.⁸⁵

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, adalah bank syariah yang pertama kali, maka sudah banyak yang mempercayakan pada bank kami, dilihat dari penghargaan pada 2 tahun belakangan ini. Untuk menarik minat nasabah menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah Haji kami bekerjasama dengan Kementerian Agama (Kemenag) pada hari tertentu kami membuka layanan jemput bola dengan menggunakan Mobil Branch Bank Muamalat untuk melayani nasabah yang ingin mendaftar haji bukan hanya melayani pendaftaran haji tetapi juga melayani penarikan uang, menabung dan pembuatan Rekening. Ketika nasabah ingin mendaftar haji nasabah tidak perlu bolak-balik ke Bank karena pendaftaran haji bisa dilakukan di Mobil Branch yang ada di kementerian Agama khususnya di Kementerian Agama Kediri, Nganjuk dan Tulungagung. Ketika nasabah sudah melakukan pendaftaran haji maka nasabah harus melakukan validasi ke Kementerian agama. Maka dari itu kami menyediakan Mobil Barch di Kementerian Agama pada hari tertentu. hal ini untuk mempermudah nasabah calon haji.

Peneliti juga menanyakan hal yang sama kepada ibu Novi selaku ketua majelis ibu – ibu pengajian dan selaku nasabah tabungan haji, beliau menjelaskan bahwa⁸⁶:

Iya mbk awalnya saya bisa menjadi nasabah tabungan haji itu karena pihak bank yaitu ibu rinie mengunjungi beberapa pengajian beliau menjelaskan keuntungan – keuntungan menabung di Bank Muamalat, Ibu rinie menjelaskan dengan detail sehingga saya tertarik untuk mencoba menabung di sini. Melihat sekarang maraknya penipuan pemberangkatan haji yang abal – abalan selain itu kalau kita mengurus sendiri belum tentu biayanya juga bisa di cicil.

⁸⁵Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku customer service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁸⁶Hasil wawancara dengan Ibu Novi selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

Selain itu peneliti juga mewawancarai salah satu nasabah yang bernama mas riky yang menggunakan produk tabungan haji tersebut menjelaskan:⁸⁷

Awalnya saya tertarik untuk menabung di Bank Muamalat KCU Kediri karena disana pelayanannya sangat baik di tambah ada fasilitas Mobil Brunch yang dimana kita tidak akan kesulitan dalam melakukan pendaftaran haji. Selain itu kita juga tidak terbebani oleh biaya – biaya lainnya karena kita bisa mengumpulkan biaya terlebih dahulu untuk pendaftaran haji (menabung).

Dari pemamaparan di atas dapat di simpulkan bahwa selain memberikan pelayanan prima Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan pelayanan Mobil Branch yang dimana digunakan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan pendaftaran haji, karena mobil Brach ini berada di Kementrian Agama Kediri, Nganjuk dan Tulungagung. Selain adanya mobil branch para karyawan atau staf bank juga menghadiri beberapa majelis pengajian untuk memberikan arahan tentang tabungan haji.

c. Faktor Lokasi

Lokasi merupakan hal yang paling utama yang perlu di pertimbangkan, lokasi strategis menjadi salah satu faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan suatu usaha dan akan berdampak pada kesuksesan lembaga itu sendiri. Selain pelayanan yang prima dan

⁸⁷Hasil wawancara dengan Mas riky sebagai nasabah produk tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

jemput bola lokasi juga sangat mempengaruhi minat nasabah dalam menabung, Ibu Rinie menjelaskan :⁸⁸

Tentu saja lokasi tidak luput dari perhatian dari nasabah, lokasi juga sangat menentukan, walaupun lokasinya tidak strategis maka nasabah juga akan berfikir – fikir dua kali. Jadi sangat jelas lokasi juga sangat menentukan minat nasabah dalam memilih tabungan mbk.

Selain itu peneliti juga mewancarai salah satu nasabah yaitu bapak jianto beliau menjelaskan ⁸⁹:

Sudah strategis mbk menurut saya, karena rumah saya juga di daerah kota jadi tidak susah untuk mencari Bank Muamalat tersebut selain itu lokasinya yang strategis juga lokasinya berkelompok dengan bank – bank lain jadi sangat mudah untuk mencarinya.

Kemudian ibu farah selaku costemer servis menambahkan penjelasan mengenai lokasi bahwa⁹⁰:

Tentu saja lokasi adalah faktor utama yang harus di perhatikan sebab para nasabah juga tidak akan minat atau tertarik apabila lokasinya tidak strategis. Untuk para nasabah yang rumahnya jauh dari lokasi kita sudah menyediakan Mobil Brunch di Kementrian agama dan disebar ke se Karisdenan kediri untuk mengantisipasi para nasabah yang rumahnya jauh.

Dari pemaparan ibu Rinie selaku RM Funding, Ibu Farah selaku Costumer service dan salah satu nasabah dapat di simpulkan bahwa memberikan pelayanan prima dan juga mengeluarkan pelayanan mobil branch yang dimana digunakan untuk mempermudah nasabah

⁸⁸Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁸⁹Hasil wawancara dengan bapak jianto selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

⁹⁰Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

dalam melakukan pendaftaran selain itu faktor lokasi juga sangat penting, lokasi sangat mempengaruhi jumlah dan jenis konsumen yang akan tertarik untuk datang ke lokasi yang strategis, mudah dijangkau oleh sarana transportasi yang ada dan mampu menarik perhatian dan partisipasi masyarakat untuk menabung.

3. Kendala pada Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri

Kendala adalah hal yang menyebabkan atau merintang, menahan, menghalangi sesuatu yang sedang dikerjakan. Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi proses pelaksanaan kegiatan. Berbagai kendala muncul pada produk Tabungan iB Hijrah Haji dari awal peluncuran produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat Indonesia sendiri namun juga dari bagian eksternal. Berikut adalah beberapa kendala – kendala yang muncul:

a. Kendala Internal

1) Kurangnya unit kantor

Kendala internal yang di hadapai oleh Bank Muamalat KCU Kediri adalah keterbatasan unit kantor dan persaingan antara bank – bank lain, sebab tidak hanya bank Muamalat saja yang menerima Setoran untuk keperluan pendaftaran haji yang ditunjukkan Kementerian Agama. Peneliti menanyakan kepada ibu Annisa terkait kendala yang

di alami saat akan melakukan pendaftaran atau pembukaan rekening tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menjelaskan⁹¹:

Kalo saya dulu itu pernah mengalami mbk, waktu itu saya ingin mendaftarkan ayah saya untuk daftar haji tetapi saya kebingungan karena lokasinya cukup jauh dari rumah saya. Pada saat itu kan saya hanya mengerti bawasanya di kantor cabang utama yang ada di Kediri, namun setelah saya mencari – mencari informasi lebih lanjut ternyata ada di kementerian Agama disana ternyata disediakan mobil brunch. Menurut saya sangat di sayangkan mbk kalau tidak ada kantor unitnya karena cukup banyak antusias masyarakat akan hal kemudahan – kemudahan dalam mendaftarkan haji melalui tabungan haji ini mbak.

Selanjutnya peneliti menanyakan pertanyaan tentang kendala yang di hadapi oleh Bank Muamalat KCU Kediri, hal ini disampaikan oleh Ibu Farah selaku Costomer Service menjelaskan:⁹²

Seperti yang kita tahu bersama kendala terbesar Bank Muamalat Indonesia adalah masih minimnya unit kantor. Kami hadir sedikitnya kalau di Jawa Timur sekarisidinan Kediri adalah sebagai Kantor Cabang Utama dimana membawahi Kantor Cabang Pembantu Seperti di Blitar, Tulungagung, Trenggalek dan Ponorogo. Oleh sebab itu kami masih 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.

Peneliti pun menanyakan pertanyaan yang sama kepada ibu Prasetyo Rini beliau mengungkapkan bahwa⁹³:

Iya memang benar untuk kendala internal yang kami alami dilapangan itu mungkin keterbatasan kantor unit yang dimana kita masih belum bisa menjangkau ke plosok – plosok daerah sebab

⁹¹Hasil wawancara dengan Ibu Annisa selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

⁹²Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku customer service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁹³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

jaringan kantor masih belum bisa menjangkau lebih luas selain itu kurangnya SDM juga mbk karena di kantor cabang utama sudah kuwalahan dalam melayani para nasabah dan banyaknya pesaing.

Dari pemaparan di atas disimpulkan bahwa kendala terbesar yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri yaitu masih minimnya unit kantor sehingga masih banyak yang belum menikmati produk dari Bank Muamalat Indonesia.

2) Kurangnya Pengalaman (SDM)

Bank Muamalat Kediri merupakan kantor cabang utama yang menaungi beberapa wilayah di karesidenan, untuk itu BMI Kediri harus mempekerjakan orang-orang yang berpotensi dan mumpuni. Hal itu juga akan menjadi tolak ukur dari sebuah organisasi perusahaan, namun dibagian marketing bukan hanya dibutuhkan yang pintar dalam berteori tapi juga harus mampu dan memiliki skill komunikasi dan interaksi yang baik. Hal itu menjadi kelemahan karna setiap orang mempunyai kemampuan yang berbeda-beda yang membedakan ialah pengalaman dari masing-masing individu.

Peneliti menanyakan kepada ibu kiki terkait kendala yang dialami saat akan membuka rekening tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri, beliau menjelaskan bahwa⁹⁴:

Iya mbak waktu itu saya pernah mengalaminya bawasanya syarat – syarat dan ketentuan untuk pembukaan rekening tabungan haji itu ada yang membuat saya kebingungan yang dimana saat di jelaskan oleh pihak banknya lebih jelasnya kurang cakap dalam penjelasnya mbak mungkin karyawan yang bersangkutan masih

⁹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Kiki selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

baru tetapi selama karyawannya masih mengarahkan ke hal yang baik menurut saya tidak merugikan mbk.

Selanjutnya peneliti juga menanyakan hal sama ke pada bapak riki sebagai nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri beliau menjelaskan⁹⁵:

Pelayanan disini sebenarnya ramah, namun dengan adanya dua orang yang melayani (Customer Service) kami harus menunggu lama terlebih ketika melakukan pencairan dana selain itu dilihat dari beberapa nasabah yang sudah lanjut usia dan belum mengetahui persyaratan yang harus di bawa jadi harus bolak balik.

Untuk memperkuat pernyataan dari nasabah peneliti pun menanyakan pertanyaan yang sama kepada Ibu Prasty Rinie beliau menjelaskan⁹⁶:

Iya mbak kalau untuk kendala internal itu SDM, biasanya dibagian kantor atau bagian front line yang duduk didepan seperti teller dan costumer service jadi kadang kalau ada yang datang dan bertanya pasti kebingungan soalnya masih frash graduate dan dikita itu yang masih menjadi kendala karena lulusnya saat itu belum banyak yang konsen ke syariah.

Jadi, dari hasil wawancara dengan narasumber peneliti mencoba menyimpulkan bahwa kendala internal yang dialami Bank Muamalat KCU Kediri adalah dari karyawan dibagian front line atau dibagian kantor seperti teller dan costomer service. Yang mana pada waktu itu belum banyak frash graduate yang konsen syariah, dan ketika ada nasabah yang datang pasti akan menanyakan beberapa pertanyaan tentang produk yang belum di mengerti dan ketika itu pasti akan kebingungan untuk memberi jawaban atau memberi penjelasan.

⁹⁵ Hasil wawancara dengan bapak riki selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

⁹⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

a. Kendala Eksternal

1) Kurangnya Pemahaman Nasabah dengan sistem syariah

Pesatnya perkembangan bank syariah di Indonesia belum diimbangi dengan pengetahuan dan pemahaman masyarakat tentang sistem syariah. Walaupun bank syariah terus berkembang pesat, masih banyak masyarakat yang belum mengenal apa dan bagaimana bank syariah menjalankan kegiatan usahanya. Masyarakat masih menganggap bank syariah sama seperti bank konvensional.

Masyarakat masih menggunakan persepsi bahwa produk bank syariah adalah produk bank konvensional yang di poles dengan penerapan akad syariah. Sehingga hal itu malah menjadi prespektif negatif masyarakat bahwa kata syariah hanya sekedar tambahan dalam perbankan syariah. Masyarakat juga masih sulit membedakan antara bagi hasil, margin, dan bunga bank konvensional.

Peneliti menanyakan kepada nasabah tabungan haji yang mana juga masih baru menjadi nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri ya itu ibu Annisa menjelaskan bahwa⁹⁷:

Saya itu termasuk orang yang awam soal sistem syariah mbak, tidak banyak yang saya tau soal prinsip syariah saya juga termasuk orang yang pernah menganggap bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja hanya saja lebel syariah yang membedakan. Tetapi itu sebelum saya bergabung menjadi nasabah dengan bank muamalat, setelah itu saya tertarik untuk bergabung menjadi nasabah bank muamalat karna waktu itu saya mengikuti

⁹⁷ Hasil wawancara dengan Ibu Annisa selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

pengajian ibu – ibu di kampung saya dan pada saat itu yang mengisi tausiah berketepatan karyawan dari bank muamalat mereka memberikan informasi – informasi mengenai bank syariah itu seperti apa dan produk – produk mereka itu apa saja. Setelah itu mereka menjelaskan salah satu produk yaitu tabungan haji yang dimana mengenai bagaimana proses atau cara untuk mendaftar haji dan tentang biaya – biayanya. Dari penjelasan yang di berikan menurut saya sangat mudah di pahami dan dari situlah saya mulai memahami dan merasakan perbedaanya dan tertarik untuk bergabung menjadi nasabah bank muamalat.

Seperti yang di jelaskan oleh Ibu Prastyo Rinie selaku RM

Funding menjelaskan bahwa⁹⁸:

Jika ada kendala dilapangan itu juga bukan kendala yang besar, hanya seperti pemahaman masyarakat yang dimana masih banyak masyarakat yang asing dengan Bank Muamalat Indonesia dan masih banyak juga yang beranggapan bahwa Bank Muamalat adalah bank konvensional. Kami hanya perlu memberikan sedikit penjelasan yang mudah untuk dipahami mbak.

Peneliti mencoba menanyakan kepada narasumber lain tentang pemahaman calon nasabah menjadi kendala dilapangan, Ibu Farah selaku Customer Services menjelaskan⁹⁹:

Pemahaman calon nasabah juga bukan merupakan masalah besar ya mbak karna kita hanya perlu memberikan penjelasan yang mudah untuk dipahami oleh calon nasabah, tetapi biasanya nasabah yang kesini itu pasti sudah sedikit paham tentang sistem syariah. Karena kalau untuk produk tabungan kan kita sudah sesuai dengan prosedurnya dan sudah disepakati oleh kedua belah pihak.

Jadi dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kendala eksternal yang sering dialami dilapangan bukan merupakan kendala besar, masalah yang bisa diselesaikan oleh setiap

⁹⁸Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

⁹⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Services di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

tim marketing yang berada dilapangan yaitu pemahaman sistem syariah, tidak jauh berbeda dengan yang dialami oleh ibu Annisa beliau adalah nasabah yang baru bergabung menjadi nasabah tabungan haji dengan bank muamalat dan beliau baru memahami tentang bank syariah dengan menjadi nasabah bank muamalat.

2) Bencana alam (wabah covid-19 di tahun 2021)

Bencana alam merupakan hal yang tidak bisa dihindari, hanya bisa diminimalisir dampaknya. Sama seperti dengan munculnya jenis virus baru yaitu cov-19 yang di yakini menjadi kendala terbesar bagi pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Selaras dengan yang diungkapkan oleh Ibu Prasetyo Rini tentang kendala cov-19 ditahun 2020 ini, beliau mengungkapkan bahwa:¹⁰⁰

Dengan adanya pandemi seperti ini segala sesuatunya terhambat. Nasabah yang ingin bertransaksi secara langsung harus dibatasi terlebih dahulu, dan kegiatan marketing yang biasanya dilakukan dilapangan juga semakin terbatas. Hal ini mengakibatkan penurunan jumlah nasabag pada bebrapa bulan terakhir ini dan kami masih mengusahakan bagaimana agar semua tetap berjalan dengan seefektif mungkin.

Lalu di sambung oleh pak Bambang Priyono selaku brance collatore, beliau menjelaskan bahwa¹⁰¹:

Sungguh tidak pernah terduga bahwa akan ada wabah seperti ini. Hal ini sungguh melumpuhkan segala aktifitas manusia, segala kegiatan benar – benar dikerjakan dirumah karena pandemi ini, pihak perbankan tentunya merasakan penurunan jumlah nasabh terlebih nasabah tabungan haji sebab pada tahun ini kloter

¹⁰⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 31 maret 2021

¹⁰¹ Hasil wawancara dengan bapak Bambang Priyono selaku brance collatore di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

keberngkatan haji ditunda sampai batas waktu yang tidak ditentukan. Semua dipaksa untuk memutar otak agar tetap bertahan dengan keadaan seperti ini dan kami sedang mengupayakan yang terbaik bagi nasabah kami.

Diwaktu yang berbeda adapun hasil wawancara dari Bapak Galih selaku nasabah Bank Muamalat KCU Kediri beliau menjelaskan¹⁰²:

Karena rumah saya masih cukup dekat dengan bank maka untuk kemudahan transaksi masih saya dapatkan meskipun ada pandemi seperti ini, namun beberapa teman saya yang ingin melakukan transaksi secara langsung cukup kesusuaan karena adanya kebijakan social distancing yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Oleh karena itu pihak bank harus berinisiatif membuat suatu solusi bertransaksi secara mudah di era pandemi seperti ini.

Maka dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa adanya pandemi ini dapat dikategorikan sebagai kendala eksternal yang dialami oleh Bank Muamalat KCU Kediri hal ini sangat berpengaruh dengan terhambatnya segala sisitem operasional yang biasanya dilakukan secara normal oleh pihak bank.

d. Solusi yang di pilih Bank Muamalat KCU Kediri untuk menyelesaikan beberapa kendala dalam produk tabungan iB hijrah haji.

Solusi merupakan cara atau jalan yang digunakan untuk memecahkan masalah tanpa adanya tekanan. Maksud dari pada tidak adanya tekanan adalah adanya objektivitas dalam menentukan pemecahan masalah dimana orang yang mencari solusi tidak memaksakan pendapat pribadinya dan berpedoman pada kaidah atau aturanya yang ada, dari adanya bebrapa

¹⁰² Hasil wawancara dengan bapak Galih selaku nasabah di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

kendala yang di alami oleh Bank Muamalat KCU Kediri tentunya pihak bank juga telah memiliki solusi atas adanya kendala tersebut.

a. Solusi dari Kendala internal

1) Menyediakan berbagai fasilitas alternatif

Dalam mengatasi kurangnya kantor unit, Bank Muamalat KCU Kediri memberikan berbagai fasilitas – fasilitas yang dirasa akan membantu atau mempermudah nasabah atau calon dalam bertransaksi hal ini dijelaskan oleh ibu Prasetyo Rinie bahwa¹⁰³:

Setiap ada nasabah baru membuka rekening apapun, kami selalu menyarankan untuk menginstal Mobile Banking BMI, hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir kekurangan kami, dengan adanya Mobile Banking nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian Tabungan iB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun Teller.

Hal ini senada dengan hasil penjelasan ibu Farah selaku customer service, beliau menjelaskan¹⁰⁴:

Selain itu solusi yang kami berikan mengenai kurangnya kantor unit maka pada saat nasabah baru khususnya untuk tabungan iB Hijrah Haji kami menyarankan untuk membuat 2 rekening, rekening pertama untuk tabungan iB Hijrah dan yang kedua rekening untuk tabungan biasa. Semisal rekening kedua yang dibuka adalah tabunganku maka lewat rekening tabunganku ini nasabah tidak perlu repot untuk mengisi saldo tabungan iB Hijrah Haji.

Lalu di sambung oleh pak Bambang Priyono selaku branch collator di PT. Bank Muamalat KCU Kediri menyampaikan¹⁰⁵:

¹⁰³ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

¹⁰⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku customer service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

¹⁰⁵ Hasil wawancara dengan bapak Bambang Priyono selaku branch collator di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

Selain itu untuk mengatasi kurangnya unit kantor kita juga menyediakan fasilitas mobil branch yang dimana gunanya untuk melayani nasabah yang ingin mendaftar haji selain itu juga melayani transaksi lain seperti penarikan uang, menabung dan pembuatan rekening. Mobil branch ini di tempatkan di kementrian agama khususnya di kementrian agama kediri, nganjuk dan tulungagung, ini dirasa sangat efektif dalam mengatasi kurangnya unit kantor.

Maka dari hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa solusi atas kurangnya kantor unit adalah dengan cara memberikan fasilitas – fasilitas alternatif guna mempermudah kegiatan calon maupun nasabah yang ingin melakukan transaksi. Salah satu cara yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat KCU Kediri dengan menyediakan mobil branch dan aplikasi mobile banking BMI.

2) Pelaihan Karyawan secara Reguler

Jika membahas solusi maka setiap permasalahan pasti akan ada jalan keluarnya seperti hasil kesimpulan dari kendala internal yaitu kurangnya pengalaman (SDM) dari karyawan Bank Muamalat KCU Kediri untuk itu peneliti menanyakan pertanyaan selanjutnya yaitu tentang solusi yang di ambil ketika ada kendala di lapangan ibu Prasetyo Rini menjelaskan bahwa¹⁰⁶ :

Solusi untuk kendala internal di Bank Muamalat KCU Kediri itu biasanya diadakan agenda untuk training dan pelatihan bagi karyawan, hal itu untuk memberikan pemahaman dan wawasan bagi setiap karyawan yang baru bergabung dan karyawan yang dirasa kurang berpengalaman, hal itu sedikit banyak mampu menumbuhkan rasa percaya diri bagi karyawan sehingga

¹⁰⁶ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

mampu menambah jam terbang dilapangan untuk berhadapan dengan orang banyak.

Kemudian peneliti juga menanyakan hal yang sama terhadap narasumber yang lain yaitu bapak Bambang Priyono beliau menjelaskan bahwa¹⁰⁷:

Solusi itu kan di cari kalo ada permasalahan ya mbak, jadi kalo salusi kendala internal kami mengadakan pelatihan atau training yang wajib diikuti oleh karyawan yang ada di BMI Kediri mbak. Dan hal itu bukan hanya berlaku disini saja, pasti disetiap instansi kalo permasalahannya SDM ya solusinya pelatihan atau training.

kemudian disambung oleh ibu Farah beliau menjelaskan bahwa¹⁰⁸:

Selain kami mengadakan pelatihan dan training, kami membagi karyawan berdasarkan grade pengetahuan serta hubungan komunikasinya, yang mana karyawan yang belum berpengalaman akan ditempatkan dibagian front line atau kantor seperti CS dan teller, dan ketika ada nasabah yang ingin mengajukan pembiayaan itu sudah ada line diatasnya RM atau financing itu sudah ada beberapa line jadi nanti bagian pembuatan usulan pembiayaan sama wawancara on the spot dan lain sebagainya itu bagiannya RM landing. Kemudian ada bagian leagle itu bagian penilaian jaminan layak atau tidaknya itu ada sendiri, terus bagian pengesahan itu juga ada sendiri.

Jadi, dari hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa solusi dari kendala internal yang dialami itu dengan adanya pelatihan dan training bagi karyawan yang diadakan dan diikuti oleh setiap karyawan BMI Kediri, hal itu dilakukan guna untuk menambah wawasan serta pengetahuan dari karyawan supaya bisa

¹⁰⁷ Hasil wawancara dengan bapak Bambang Priyono selaku branch collekctor di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

menjadi modal untuk diaplikasikan dilapangan. Dan pengalaman bu Dianita bisa dijadikan motifasi bagi tim marketing untuk tetap semangat berkegiatan dimasa pandemi ini.

b. Solusi dari Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dialami di Bank Muamalat KCU Kediri ada dua poin yaitu kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem syariah dan adanya bencana wabah virus cov-19 yang benar-benar hampir melumpuhkan semua sektor termasuk sektor perbankan.

1) Edukasi dan sosialisasi

Anggapan masyarakat bahwa bank syariah dan bank konvensional itu sama saja tidak ada bedanya menjadi salah satu kendala perkembangan pembiayaan di bank syariah. Pemahaman seperti itu membuat kredibilitas bank syariah masih kalah dengan bank konvensional. Untuk itu peneliti menanyakan kepada pak Bambang tentang solusi yang diberikan ketika pemahaman masyarakat terhadap sistem syariah kurang adalah¹⁰⁹:

Kalo untuk solusi kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem syariah itu kami melakukan sosialisasi mbak, kita lakukan edukasi misalnya dengan menggandeng perguruan tinggi khususnya dari jurusan syariah untuk memberikan edukasi sederhana tentang perbedaan bank syariah dan bank konvensional. Sebelum itu kita adakan edukasi dikampus-kampus memberikan pengalaman dan pemahaman dilapangan. Biasanya kan mahasiswa kalo dikampus hanya mendapatkan teori saja, nah kami sebagai praktisi memberikan pemahaman bagaimana yang terjadi dilapangan.

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan bapak Bambang Priyono selaku Branch collector di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

Dan peneliti menanyakan lagi kepada narasumber lain yaitu Ibu Prasetyo Rinie dengan pertanyaan yang sama, beliau menjelaskan bahwa¹¹⁰:

Banyaknya masyarakat yang belum memahami sistem syariah ya mbak dan untuk itu kami selalu melakukan edukasi kepada orang-orang terdekat. Dan hal yang sama dilakukan oleh OJK (Otoritas Jasa Keuangan) yang juga terus melakukan kegiatan sosialisasi melalui kegiatan islamic banking (IB) fair dan keuangan syariah fair. Mahasiswa syariah pasti sedikit banyak tau soal itu dan setau saya perkembangan perbankan syariah sampai tahun 2019 kemarin juga mengalami sedikit peningkatan.

Dari penjelasan narasumber diatas, peneliti menyimpulkan bahwa solusi yang selalu dilakukan untuk memberikan edukasi dan pemahaman kepada masyarakat tentang perbankan syariah OJK juga melakukan edukasi dan sosialisasi dengan menggandeng perguruan tinggi dalam melakukan sosialisasi, hal serupa juga dilakukan oleh Bank Muamalat KCU Kediri yang juga mengedukasi mahasiswa, contohnya di IAIN Tulungagung. Ada banyak mahasiswa yang menggunakan rekening Bank Muamalat, hal itu membuktikan bahwa bank syariah khususnya Bank Muamalat KCU Kediri hadir untuk mengajak milenial untuk bebas riba.

2) Memperbarui sistem operasional dengan menyesuaikan keadaan yang sedang terjadi

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

Bencana alam merupakan hal kejadiannya tidak dapat diduga namun hanya dapat diatasi dengan beberapa cara sesuai dengan kendala yang telah dipaparkan diatas bahwa di tahun 2020 – 2021 ini termasuk terjadi wabah corona dimana hal ini mengharuskan semua melakukan social distancing, semua aktifitas yang berhubungan dengan kontak langsung dengan seseorang sangat di batasi.

Hal ini tentunya sangat menghambat sistem operasional perbankan yang telah ada dimana nasabah yang ingin melakukan transaksi secara langsung di bank harus dibatasi dan kegiatan marketing masih di hentikan sementara sampai waktu yang belum di tentukan. Untuk mensiasati hal ini Ibu Prasetyo Rinie selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri menjelaskan bebrapa sistem operasional yang di perbaruhi beliau menjelaskan¹¹¹:

Karna adanya pandemi ini, mengharuskan kita social distancing dan mengerjakan semuanya dari rumah saja. Oleh karena itu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung meluncurkan sebuah aplikasi baru yang bernama Ayo Hijrah, aplikasi ini dapat diakses calon nasabah maupun nasabah lama. Aplikasi ini adalah sebuah bentuk layanan virtual yang kami hadirkan untuk memudahkan calon nasabah atau nasabah yang ingin bertransaksi dari rumah saja. Contohnya, mereka bisa membuka rekening deposito secara mandiri menggunakan aplikasi tersebut. Jadi calon nasabah tidak perlu repot-repot untuk pergi ke bank dan registrasi secara offline.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Prasetyo Rini selaku RM Funding di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021

Disambung lagi oleh Ibu Farah selaku customer service Bank Muamalat KCU Kediri, menjelaskan bahwa¹¹²:

Aplikasi Ayo Hijrah merupakan salah satu strategi yang kami gunakan guna mengatasi kendala yang terjadi saat ini, karna pemasaran secara langsung tida memungkinkan maka segala bentuk pemasaran kami alihkkkan secara digital. Namun bila ada customer yang tetap ingin melakukan transaksi secara langsung, kami akan tetap melayani namun tetap dengan protocol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Dari bebrapa wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa PT. Bank Muamalat KCU Kediri telah mensiasati kendala tersebut dengan memperbaruhi sistem operasional yang ada di bank. Semua aktivitas pemasaran dilakukan dengan cara online dan segala operasional di bank harus sesuai dengan protokol kesehatan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Farah selaku Customer Service di Bank Muamalat KCU Kediri pada tanggal 1 April 2021