

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Letak Geografis Objek Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri yang terletak di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasinya PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri memiliki dua kantor cabang pembantu, yaitu di Kabupaten Blitar yang beralamat di Jl. Cempaka No. 26 Blitar dan di Kabupaten Tulungagung yang beralamat di Jl. Supriadi, Kelurahan Tamanan, Tulungagung.

2. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia (BMI)

Pendirian Bank Muamalat Indonesia berawal dari loka karya “Bunga Bank dan Perbankan” yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia (MUI) pada tanggal 18-20 Agustus 1990 di Cisarua. Ide ini dipertegas dalam Musyawarah Nasional (MUNAS) ke IV MUI di Hotel Sahid Jaya Jakarta tanggal 22-25 Agustus 1990 yang mengamanahkan kepada Bapak K.H. Hasan Bahri yang terpilih kembali sebagai Ketua Umum MUI, untuk merealisasikan pendirian Bank Islam tersebut. Setelah itu, MUI membentuk suatu Kelompok Kerja (POKJA) untuk mempersiapkan segala sesuatunya. Tim POKJA ini membentuk Tim

Kecil “Penyiapan Buku Panduan Bank Tanpa Bunga”, yang diketuai oleh Bapak Dr. Ir. M. Amin Azis.

Pada tanggal 24 Rabiul Tsani 1412 Hijriah atau tanggal 1 November 1991 terlaksana penandatanganan Akte Pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia di Sahid Jaya Hotel dihadapan Notaris Yudo Paripurno, SH. dengan Akte Notaris No.1 tanggal 1 November 1991 (Izin Menteri Kehakiman No. C2.2413.HT.01.01 tanggal 21 Maret 1992/Berita Negara RI tanggal 28 April 1992 No.34). Pada saat penandatanganan Akte Pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 48 miliar. Bank Muamalat Indonesia merupakan bank syariah pertama yang berdiri, yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan mulai mengawali kegiatan operasinya pada tanggal 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992.

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim serta masyarakat sepenuhnya mendukung kehadiran BMI yang dibuktikan adanya komitmen pembelian saham Perseroan pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan senilai Rp 48 miliar. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian bank syariah di istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp. 106 miliar.¹

¹ <http://www.bankmuamalat.co.id/> diakses 20 Oktober 2017

Tidak berselang lama, pada tahun 1993 Bank Muamalat Indonesia terdaftar sebagai perusahaan publik dan disusul di tahun 1994 Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin sebagai Bank Devisa tepatnya pada tanggal 27 Oktober 1994. Disusul pada tahun 2003, Bank Muamalat Indonesia menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah I sebesar Rp. 200 miliar sebagai sukuk pertama yang diterbitkan oleh lembaga perbankan di Indonesia. Tahun 2004, yaitu peluncuran produk Share-e yang merupakan tabungan instan pertama di Indonesia melalui ribuan jaringan *online* Kantor Pos di seluruh Indonesia, yakni *System Online Payment Point* (SOPP).²

Masih di tahun yang sama, didirikannya Cabang PT. Bank Muamalat Indonesia di Kediri yaitu pada tanggal 15 Maret 2004. Kabupaten Kediri merupakan salah satu pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri itu sendiri. Selain itu, Kabupaten Kediri dilihat sangat mempunyai potensial untuk didirikannya bank syariah pertama kali di antara empat kota tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk yang berdasarkan sensus jumlah penduduk tahun 2003 mencapai 240.979 jiwa, mayoritas penduduk beragama Islam, dan diikuti dengan Kristen Protestan, Katolik, Hindu, Buddha, Konghucu, dan aliran kepercayaan lainnya.³

² <http://www.bankmuamalat.co.id/> diakses 13 Desember 2017

³ <https://kedirikab.bps.go.id/> di akses 10 November 2017

PT. Bank Muamalat Indonesia mengalami perkembangan yang begitu pesat dari tahun ke tahun. Dengan melakukan berbagai inovasi, Bank Muamalat Indonesia ini meluncurkan berbagai produk tabungan maupun pembiayaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan begitu, diharapkan masyarakat akan bergabung dengan Bank Muamalat Indonesia ini.

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Visi : *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*

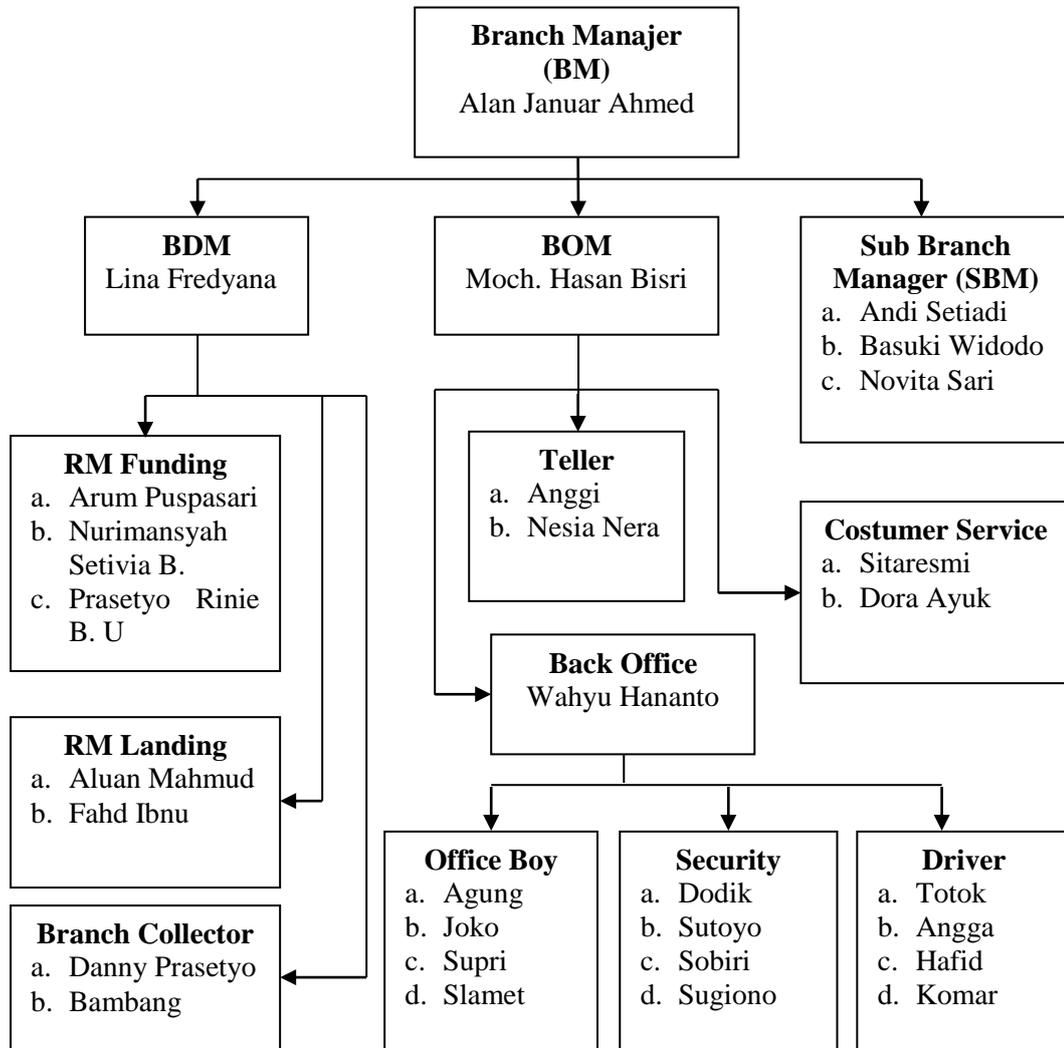
Misi : Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku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

4. Struktur dan *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

a) Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Gambar 4.1

Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri



Sumber: Data dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri yang diolah peneliti

b) *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

1) *Branch Manager (BM)*

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang

- c. Memonitoring segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor cabang)
- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko
- e. Melakukan pengembangan kegiatan operasional
- f. Observasi terhadap kinerja karyawan
- g. Memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan kantor cabang
- h. Memberikan penilaian terhadap kinerja bawahannya

2) *Sub Branch Manager (SBM)*

- a. Melaksanakan manajemen harian Kantor Cabang Pembantu agar tujuan operasional Kantor Cabang Pembantu dapat tercapai, berupa tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha Kantor Cabang Pembantu
- b. Melaksanakan proses kerja di Kantor Cabang Pembantu sesuai dengan sistem prosedur yang berlaku
- c. Memberikan persetujuan untuk transaksi - transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian
- d. Menjabarkan dan mengimplementasikan strategi Kantor Cabang ke dalam operasional Kantor Cabang Pembantu
- e. Mengendalikan pengeluaran - pengeluaran di Kantor Cabang Pembantu untuk mengurangi pemborosan
- f. Menangani dan mengatasi keluhan - keluhan di lingkungan kerjanya baik intern maupun ekstern

- g. Menyampaikan laporan penjualan / pencapaian target secara berkala kepada *Branch Manager*

3) *Branch Development Manager (BDM)*

a. *Relationship Manager Funding*

1. Untuk mencari nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi tiga kategori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan giro dan simpanan deposito.
2. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.

b. *Relationship Manager Landing*

1. Bertanggung jawab atas pencapaian target pembiayaan
2. Mempunyai kemampuan menganalisis pembiayaan
3. Memproses dan merealisasikan pembiayaan

c. *Branch Collector (BC)*

1. Melakukan penagihan pembayaran ke para nasabah
2. Bertanggung jawab atas dana yang sudah ditagih
3. Bertanggung jawab atas ketepatan pembayaran para nasabah

4) *Branch Operational Manager (BOM)*

a. *Teller*

1. Menyelesaikan transaksi penerimaan dan pembayaran uang tunai untuk dan dari rekening nasabah, meliputi: tabungan, pengiriman/transfer, pencairan dana/giro/cek
2. Melakukan rekap termasuk di antaranya setoran kliring, inkaso, pemindahbukuan
3. Melayani penjualan dan pembelian valuta asing dari dan oleh nasabah.
4. Memastikan pencapaian target bulanan Teller (pendapatan uang masuk, tiap bank berbeda)
5. Menjaga hubungan baik dengan nasabah termasuk perilaku baik terhadap semua nasabah
6. Mendapatkan/mengakuisisi nasabah baru
7. Memberikan saran produk yang tepat kepada nasabah
8. Setelah rekap harian beres pastikan semua peralatan meja kerja anda bersih dan lengkap, biasakan melakukan pengecekan ini sebelum dan sesudah bekerja

b. *Customer Service (CS)*

1. Memberikan informasi produk bank
2. Melayani pembukaan dan penutupan rekening nasabah
3. *Handling complaint*, melayani segala bentuk komplain dari nasabah

4. Melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa-jasa produk bank seperti transfer, inkaso, pemindahbukuan antar rekening nasabah
5. Melaksanakan tugas lainnya dari Manajer

5) *Back Office* (BO)

a. *Office Boy*

1. Membersihkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri (Bag. Luar dan dalam).
2. Memberikan layanan (mengantar makanan atau minuman) kepada karyawan yang ada di dalam PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Kediri.
3. Membersihkan ruang rapat dan mempersiapkan ruangan ketika akan digunakan untuk musyawarah.
4. Foto Copy.
5. Menerima tugas lainnya dari Manajer.

b. *Security*

1. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
2. Memeriksa bawaan nasabah jika mencurigakan atau sikap dan tindak-tanduk nasabah mencurigakan
3. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah

4. Memberikan petunjuk dan arahan dengan baik jika ada nasabah yang memerlukan pertanyaan dan informasi

c. *Driver*

1. Membersihkan dan merawat mobil dinas dan mobil Manager
2. Mengantar dan menjemput Manager
3. Mengantar karyawan bank atau tamu sesuai perintah dan persetujuan Manager
4. Pada saat tidak melaksanakan tugas dapat membantu pekerjaan karyawan lainnya
5. Menerima tugas lainnya dari Manager

5. Produk dan Layanan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

a) Tabungan

- 1) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 2) Tabungan iB Muamalat
- 3) Tabungan iB Muamalat Dollar
- 4) TabunganKu
- 5) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 6) Tabungan iB Muamalat Prima
- 7) Tabungan iB Muamalat Sahabat
- 8) Tabungan iB Muamalat SimPel

b) Giro

- 1) Giro iB Muamalat Attijary
- 2) Giro iB Muamalat Ultima

- c) Deposito
 - 1) Deposito Mudharabah iB Muamalat
- d) Kartu Shar-E Debit
 - 1) Kartu Shar-E Debit Gold
 - 2) Kartu Shar-E Debit Reguler
 - 3) Kartu Shar-E Debit Arsenal
- e) Pembiayaan
 - 1) KPR iB Muamalat
 - 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun
 - 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

B. Temuan Penelitian

Setelah melakukan penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri dengan metode wawancara dan dokumentasi dapat dipaparkan data hasil penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Implementasi Strategi *Shari'a Marketing* dalam Meningkatkan Penjualan Produk Tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Data yang diperoleh dari PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri bahwasannya dalam menerapkan strategi *shari'a marketing* dalam meningkatkan penjualan produk Tabungan iB Muamalat Prima, strategi yang digunakan yaitu dengan menerapkan 3 proses, yakni segmentasi, *targeting*, dan *positioning*.

Penerapan 3 proses tersebut dengan tujuan untuk meningkatkan penjualan produk tabungan khususnya Tabungan iB Muamalat Prima yang dilakukan oleh para marketer, serta dapat menguasai *mind-share* para calon nasabah maupun yang sudah menjadi nasabah. Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Lina Fredyana selaku *Branch Development Manager*.

Untuk menguasai mind-share, kami menerapkan 3 proses yaitu segmentasi, targeting, dan positioning. Segmentasi ini bertujuan untuk memudahkan para marketer dalam menawarkan dan memasarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Targeting diterapkan dengan tujuan untuk memudahkan para marketer untuk memasarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima ini sesuai dengan kemampuan yang dialami oleh nasabah. Sedangkan positioning ini diterapkan untuk mempermudah para marketer dalam memasarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima dengan mencocokkan antara produk yang akan ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan dari nasabah.⁴

Para marketer akan memberikan penawaran dan juga penjelasan terhadap calon nasabah dengan memberikan 3 proses diatas. Proses *segmenting, targeting, dan positioning* sebenarnya lebih digunakan kepada calon nasabah. Jika untuk nasabah *existing*, dapat dikatakan hanya melakukan *positioning*. Berikut penjelasan Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami selaku *Resource Manager Funding*:

Untuk implementasinya 3 proses tersebut kita bagi mba, yaitu yang pertama untuk calon nasabah dan kedua untuk nasabah existing. Untuk calon nasabah, pertama melakukan segmentasi atau melakukan pemetaan kepada masyarakat yang memiliki penghasilan menengah keatas dan diatas rata-rata pada wilayah tertentu. Wilayah ini yaitu terdiri dari Kediri, Trenggalek, Tulungagung dan Blitar.

⁴ Ibu Lina Fredyana, Wawancara *Branch Development Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

Setelah diketahui masyarakat yang memiliki penghasilan menengah keatas, maka selanjutnya dilakukan targeting. Targeting yaitu melakukan pemetaan kembali dari masyarakat yang memiliki penghasilan menengah keatas tersebut diambil yang pengusaha atau pembisnis. Setelah itu, proses terakhir yaitu positioning dengan menawarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima ini kepada para pengusaha atau pembisnis tersebut secara door to door.

Kedua kepada nasabah existing, proses segmentingnya yaitu dengan mengamati aktivitas rekening nasabah yang aktif melakukan transaksi dan mempunyai saldo rata-rata minimal Rp. 100.000.000 perbulan. Dengan pengamatan ini, maka selanjutnya pihak kami akan melakukan penargetan terhadap nasabah tersebut untuk dipilah untuk pembisnis dan pengusaha. Selanjutnya, kami lakukan positioning dengan mudah karena kita telah mengetahui jumlah saldo, aktivitas rekening untuk setiap bulannya. Jika nasabah tersebut memiliki penghasilan menengah keatas dengan profesi pengusaha atau pembisnis, maka kita bisa langsung menawarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima dengan fasilitas berbagai keunggulan dan kemudahan kepada nasabah existing.⁵

Ibu dari Lina Fredyana memberikan penjelasan strategi yang biasanya dilakukan untuk menawarkan produk Tabungan ib Muamalat Prima kepada para nasabah, berikut penjelasannya:

Kita biasanya memberikan penawaran untuk Tabungan iB Muamalat Prima ini melalui media Via Telepon, SMS, maupun Via WhatsApp. Strategi ini merupakan salah satu cara kami untuk memberikan pelayanan kami yang terbaik dan juga untuk menarik serta mempertahankan para nasabah existing.⁶

Dengan penerapan strategi tersebut, kemudian *marketing* memberikan pengetahuan tentang seputar produk yang ditawarkan.

Pengetahuan ini berupa keuntungan dan juga keunggulan dari produk

⁵ Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, *Wawancara Resource Manager Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

⁶ Ibu Lina Fredyana, *Wawancara Branch Development Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

Tabungan iB Muamalat Prima. Berikut penjelasan dari Ibu Dora Ayuk selaku *Costumer Service*:

Tabungan iB Muamalat 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 di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif atau setara dengan deposito dan fasilitas bebas biaya realtime transfer, bebas biaya SKN dan RTGS. Kami memberikan fasilitas khusus berupa bebas biaya airport lounge untuk memenuhi kebutuhan perjalanan yang sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.⁷

Ibu Dora Ayuk menambahkan:

Fasilitas bebas biaya realtime transfer dan bebas biaya airport lounge ini berlaku dengan ketentuan; pertama, hanya berlaku untuk nasabah perorangan; kedua, untuk transfer yang dilakukan melalui counter dan e-channel; ketiga, ketentuan berlaku tiering; keempat, bebas biaya transaksi menggunakan sistem reimburse yang akan dibayarkan pada bulan berikutnya. dapat dinikmati oleh nasabah perorangan apabila saldo rata-rata pada tabungan minimal Rp. 100.000.000 per bulan. Saldo ini dapat tercapai dengan adanya kebutuhan transaksi bisnis yang dilakukan oleh nasabah. Hal ini biasanya kerap dilakukan oleh para pengusaha dan juga pembisnis dengan transaksi jual beli via online, sehingga membutuhkan sistem bebas biaya transaksi.⁸

Dari penjelasan Ibu Dora Ayuk tersebut, berikut penuturan dari salah satu nasabah Tabungan iB Muamalat Prima yaitu Bapak Mochamad Jefri:

Menurut saya, fasilitas yang saya dapatkan melalui Tabungan iB Muamalat Prima sudah cukup bagus. Hal ini bisa saya rasakan dengan semakin mudahnya bertransaksi

⁷ Ibu Dora Ayuk, *Wawancara Costumer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

⁸ Ibu Dora Ayuk, *Wawancara Costumer Service PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

menggunakan tabungan ini baik untuk dalam negeri maupun luar negeri. Dan untuk pengelolaannya menurut saya sejauh ini sudah sesuai syariah, karena masih sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah diinformasikan sebelum saya menjadi nasabah.⁹

2. Kendala Implementasi Strategi Shari'a Marketing dalam Meningkatkan Penjualan Produk Tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Dalam rangka meningkatkan penjualan dari produk Tabungan iB Muamalat Prima, terdapat beberapa kendala atau faktor penghambat yang dialami oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri ini, yaitu seperti yang diterangkan oleh Bapak Alan Januar Ahmed:

Kendala yang dialami untuk produk Tabungan iB Muamalat Prima ini pada dasarnya hampir sama dengan produk lainnya. Ada yang dari nasabah ada juga dari pihak marketingnya.

Kenapa saya katakan demikian? Karena belum tentu semua nasabah paham akan produk Tabungan iB Muamalat Prima ini, sedangkan tidak semua Resource Manager Funding mempunyai kemampuan yang sama berupa keluesan dalam menjelaskan detail tentang keuntungan dan keunggulan dari produk ini.¹⁰

Dari penjelasan Bapak Alan Januar Ahmed tersebut, menurut Ibu Lina Fredyana terkait dengan kendala dari implementasi strategi *shari'a marketing* ini antara lain:

Pemahaman nasabah tentang produk itu sangat penting ya mbak, selain itu juga dibutuhkan adanya kepercayaan terhadap karyawan bagian marketing terutama bank yang akan dipercayakan untuk memutar uang nasabah itu sendiri. Dari sini,

⁹ Bapak Mochamad Jefri, Wawancara Nasabah Produk Tabungan iB Muamalat Prima PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri, tanggal 24 November 2017

¹⁰ Bapak Alan Januar Ahmed, Wawancara Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 24 November 2017

walaupun produk yang kami sajikan dan tawarkan sangat menarik, tetapi ketika karyawan bagian marketing memprospek tidak dapat menjelaskan secara gamblang dan memperlihatkan adanya keraguan (tidak meyakinkan), maka nasabah cenderung ragu untuk bergabung.¹¹

Selain penjelasan dari Bapak Alan Januar Ahmed dan Ibu Lina Fredyana, Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami menjelaskan kendala yang beliau temui selaku *Resource Manager Funding*, yaitu:

Ya, jadi sebelum kami melakukan prospek atau melakukan pemasaran, seluruh karyawan dikumpulkan untuk melakukan konferensi pers dengan pusat dan berikan pemahaman serta penjelasan terutama saat adanya produk baru. Ketika para marketing terjun lapangan untuk melakukan prospek, tetapi tidak dapat memberikan pemahaman terhadap nasabah atau terkadang karena kesalahan dari pemahaman, sehingga disaat proses tawar-menawar berlangsung nasabah tersebut tidak dapat mempercayakan dananya di bank ini. Ini salah satu kasus yang terjadi dikalangan para marketing untuk Tabungan iB Muamalat Prima.

Selain itu mbak, masih banyak masyarakat yang menganggap adanya kesamaan antara bank syariah dan konvensional yang terkadang mengaitkan dengan isu-isu negatif tentang bank syariah. Nah, dari situ kita selaku marketing yang sudah biasa bertemu nasabah dengan berbagai karakter harus bisa menangani kendala dan permasalahan seperti ini mbak. Sebisa mungkin kita menjelaskan dengan sabar dan telaten untuk mendapatkan kepercayaan dan hati dari nasabah tersebut.¹²

¹¹ Ibu Lina Fredyana, *Wawancara Branch Development Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 17 November 2017

¹² Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, *Wawancara Resource Manager Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

3. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri dalam meningkatkan penjualan produk Tabungan iB Muamalat Prima

Dengan adanya kendala yang muncul tersebut, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri tidak hanya berdiam diri, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Alan Januar Ahmed bahwa:

Dengan adanya kendala-kendala tersebut, upaya yang dilakukan dari kami untuk mengatasinya yaitu salah satunya dengan memberikan pelatihan rutin terhadap pihak RM Funding demi meningkatkan kualitas kinerja pada bidangnya, yaitu marketing.¹³

Selain upaya yang dijelaskan oleh Bapak Alan Januar Ahmed, berikut upaya yang dilakukan dari Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami:

Karena saya yang full dilapangan dalam mencari nasabah, jika ada permasalahan seperti itu maka saya akan berusaha untuk menjelaskan dan juga meyakinkan. Namun, jika kiranya saya masih kurang bahan dalam meyakinkan pihak nasabah, biasanya saya akan mendalami terlebih dahulu pemahaman saya terkait produk yang akan saya tawarkan termasuk produk Tabungan iB Muamalat Prima ini sebelum turun ke lapangan.¹⁴

Penjelasan dari pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri, terkait dengan upaya mengatasi kendala-kendala yang dialami dalam implementasi strategi *shari'a marketing* pada Tabungan iB Muamalat Prima, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri akan memulainya dengan cara

¹³ Bapak Alan Januar Ahmed, *Wawancara Branch Manager PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 24 November 2017

¹⁴ Ibu Prasetyo Rinie Budi Utami, *Wawancara Resource Manager Funding PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri*, (beralamatkan di Jl. Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kota Kediri), tanggal 10 November 2017

memberikan pelatihan secara rutin terhadap RM *Funding* itu sendiri selaku pihak yang akan secara langsung berhadapan dengan nasabah. Selain itu, jika nasabah masih kurang paham tentang produk yang ditawarkan oleh pihak *marketing*, sehingga memutuskan untuk menolak dan tidak bergabung, maka pihak *marketing* pun tidak akan memaksa ataupun memberikan iming-iming kepada calon nasabah.

C. Analisis Data

1. Implementasi Strategi *Shari'a Marketing* dalam Meningkatkan Penjualan Produk Tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

Strategi *shari'a marketing* yang diterapkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri untuk produk Tabungan ib Muamalat Prima sesuai dengan temuan penelitian yaitu dengan menggunakan SPT (*segmenting, targeting, positioning*).

a) *Segmenting*

1) Segmentasi Geografis

- a. Melakukan pembagian wilayah (Kediri, Blitar, Tulungagung, Trenggalek).
- b. Melakukan pembagian dan pengelompokkan sesuai dengan kriteria produk Tabungan iB Muamalat Prima.

2) Segmentasi Demografis

- a. Mencari masyarakat yang mempunyai penghasilan diatas rata-rata.

- b. Mencari masyarakat yang menempati kelas sosial menengah keatas.
- c. Mencari masyarakat yang memiliki pekerjaan seorang pengusaha atau pembisnis.

b) *Targeting*

Setelah dilakukan *segmenting* diatas, PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri menargetkan pembisnis dan pengusaha untuk memasarkan produk Tabungan iB Muamalat Prima.

c) *Positioning*

Setelah dilakukannya *segmenting* dan *targeting* tersebut, maka dapat dilakukan *positioning* yaitu menawarkan produk dan menanamkan citra produk dengan berbagai keunggulan dan kelebihan dibenak nasabah. Sehingga, nasabah mempunyai persepsi yang sama dengan yang diharapkan pihak bank.

2. Kendala Implementasi Strategi *Shari'a Marketing* dalam Meningkatkan Penjualan Produk Tabungan iB Muamalat Prima pada PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri

- a) Kurangnya *skill* dan *knowledge* dari bidang *marketing*.
- b) Kurangnya pemahaman masyarakat akan prinsip syariah.
- c) Masyarakat beranggapan bahwa bank syariah sama dengan bank konvensional.
- d) Masyarakat membandingkan produk yang ditawarkan dengan bank lain.

e) Beredarnya berita negatif tentang bank.

3. Upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Kediri dalam Meningkatkan Penjualan Produk Tabungan iB Muamalat Prima

- a) Membuat jadwal pelatihan dan merealisasikan pelatihan berkelanjutan (rutin).
- b) Meningkatkan *skill* dan *knowledge* devisi *marketing*.
- c) Memberikan fokus pada *service excellence*.