

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Profil Bank Syariah

1. Sejarah berdirinya Bank Muamalat

Bank Muamalat Indonesia merupakan Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasinya. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992.¹ Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic

¹Bank Muamalat Indonesia “*profil Bank Muamalat*” dalam <http://www.bankmuamalat.co.id/tentang/profil-muamalat> diakses pada tanggal 8 februari 2019 pukul 10.00

Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.²

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati, ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta Nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 Provinsi di Indonesia. Jaringan BMI

²Ibid,.

didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM, serta 95.000 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya Bank Syariah yang telah membuka Cabang Luar Negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas Nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses di lebih dari 2000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, Bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan Perbankan yang tidak hanya comply terhadap syariah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi oleh Pemerintah, media massa, lembaga Nasional dan Internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 Award bergengsi yang diterima oleh BMI dalam 5 tahun Terakhir.

Penghargaan yang diterima antara lain sebagai Best Islamic Bank in Indonesia 2009 oleh Islamic Finance News (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai The Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hong Kong).

2. Visi dan Misi

Visi

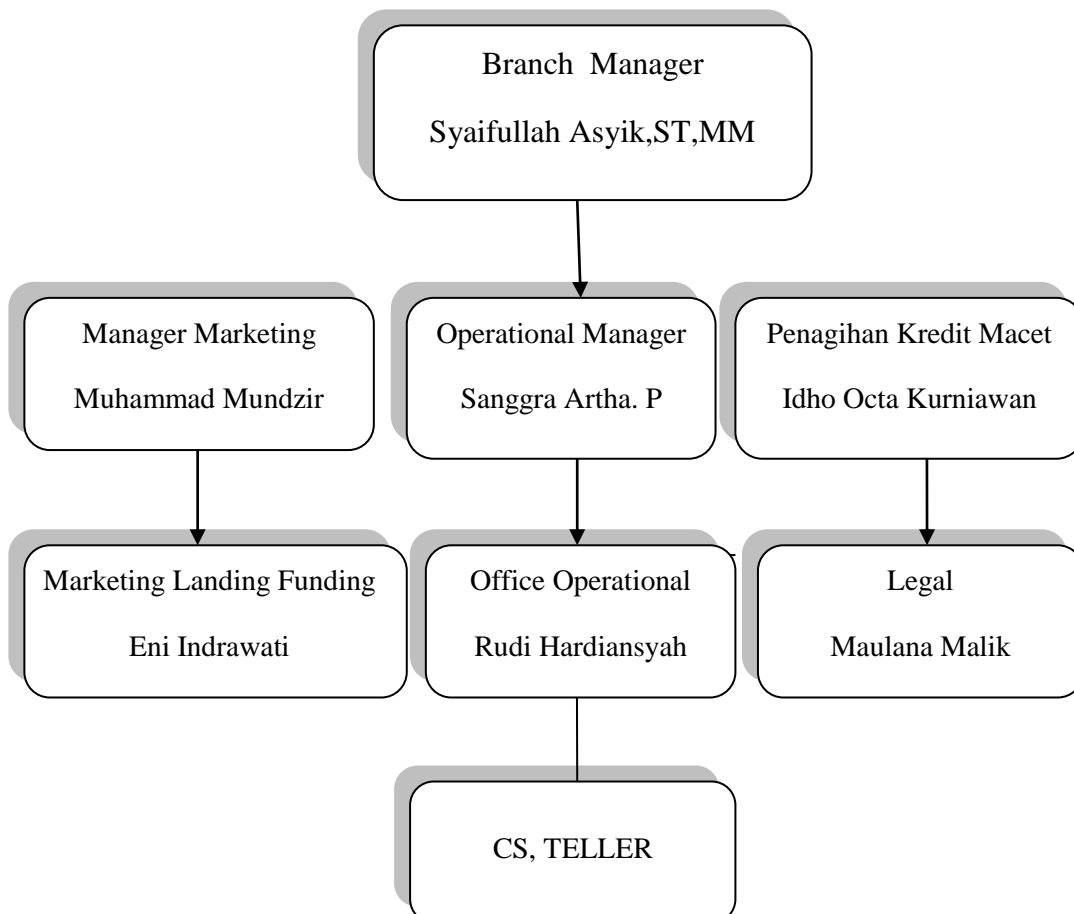
Menjadi Bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan pekatan 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.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat



Gambar 4.1 Struktur Organisasi

a. Branch Manager

Branch Manager merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring dengan evaluasi fungsi dan peecapaian sales,covering area dan pengelolaan customer untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan beberapa wewenang atau tufas yang dilakukan oleh brach meneger diantaranya adalah:

- 1) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama semua operasional cabang.
- 2) Mimimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Menager bank harus bias memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan, kegiatan pemasaran tersebut bias menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bias dijalankan dengan baik.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan, monitoring kegiatan operasional perusahaan bias dilakukan dengan menyusun rencana bisnis bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka Branch Manager bias menjalankan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun

Manager Bank harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh stafnya atau kah tidak.

- 4) Observasi atas kinerja karyawan. Branch Manager bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya. Hal ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manger. Memberikan solusi terhadap semua masalah. Branch manger bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun manager cabang juga wajib memberikan solusi terhadap semua masalh yang dihadapi
- 5) karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesame karyawan.

b. Manager Marketing

Tugas seorang marketing manager adalah untuk memimpin dan bertanggung jawab terhadap seluruh proses kegiatan marketing agar target perusahaan dapat tercapai. Adapun Job descriptionnya adalah sebagai berikut :

- 1). Mengkoordinasi dan meningkatkan penjualan melalui channel online atau offline.
- 2). Mengkoordinasikan semua media, organizer acara dan rekan bisnis untuk keperluan promosi dan meningkatkan penjualan.
- 3). Menjaga efektivitas dari inventory level dengan penjualan.
- 4). Mengevaluasi pencapaian target sales.
- 5). Melakukan strategi pemasaran yang efektif serta berorientasi pada pencapaian dan peningkatan target sales.
- 6). memberikan pengarahan serta problem solving terhadap masalah yang berkaitan dengan pencapaian sales.

- 7). Membangun serta menjaga hubungan dengan mitra bisnis, klien dan vendor.
- 8). Melakukan pembinaan dan penilaian terhadap perilaku dan prestasi bawahan.
- 9). Mengembangkan produk atau jasa dari perusahaan.

c. Operational Manager

Sesuai dengan nama jabatannya, pada jabatan operasional manager memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan. secara lebih detail tugas dari operational manager adalah sebagai berikut :

- 1). Bertanggung jawab kepada branch manager atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.
- 2). Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional. Operational Manager harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staf perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti yang tergambar pada bagan. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- 3). Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan operation manager dengan mengadakan training secara rutin. kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja staf secara rutin.

d. Penagihan Kredit Macet

Peran Debt Collector dalam penagihan kredit macet memang dianggap dapat menyelesaikan masalah dengan cepat dan efisien. oleh karena itu tidak

sedikit perbankan dan perusahaan pemegang kartu kredit yang menggunakan jasa mereka.

Namun mindset atau pandangan masyarakat mengenai Debt Collector sudah terlanjur negatif. Masyarakat tentu melihat seorang Debt Collector kerjanya hanya menguber-uber nasabah atau konsumen yang berhutang atau menunggak tagihan kartu kreditnya. Pandangan seperti itu memang tidak sepenuhnya salah. Hal itu dikarenakan banyak kejadian atau kasus yang mungkin juga dialami oleh anda sendiri saat berurusan dengan debt collector.

e. Coord of Funding

Coord of Funding merupakan marketing funding yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja relationship manager atau marketing funding. Tugas dan wewenang Coord of Financing adalah :

- 1). Bertanggung jawab pada branch manager tentang kinerja marketing funding dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- 2). Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara relationship manager funding dengan branch manager.

f. Coord of Financing

Coord of Financing merupakan marketing pembiayaan yang ditunjuk sebagai penanggung jawab atas semua kinerja account manager atau marketing landing. Tugas dan wewenang coord of financing adalah sebagai berikut :

- 1). Bertanggung jawab pada branch manager tentang kinerja marketing pembiayaan dalam mencapai target yang telah ditentukan.
- 2). Menjadi jembatan untuk memudahkan koordinasi antara account manager dengan branch manager.

g. Office Operational

Adapun tugas dari back office pada suatu bank adalah sebagai pendukung dari bagian front office (office department, marketing, termasuk Teller dan juga Customer Services). Selain itu secara umum tugas back office adalah melanjutkan (follow up) atas suatu transaksi bank yang dilakukan nasabah pada front office.

h. Legal

Legal Officer memiliki tugas serta fungsi cukup penting dalam sebuah perusahaan, khususnya untuk berbagai bentuk badan usaha, karena operasional perusahaan sangat tergantung pada perizinan dan otoritas legal lainnya. Dokumen dokumen perizinan, kontrak, dan surat-surat yang harus dikelola merupakan penggerak di dalam back office operasional perusahaan. Tanpa adanya dokumen izin industri, dapat dipastikan roda mesin pabrik sebuah perusahaan tidak akan berputar sebagaimana mestinya. Tanpa arahan dan nasehat hukum dari legal officer, direksi perusahaan akan berjalan meraba tanpa penerangan. segala hal yang berhubungan dengan jalannya perusahaan hampir selalu berurusan dengan hukum, baik dalam urusan internal maupun eksternal.

i. Head Customer Service dan Customer Service

Pada dasarnya tugas head customer service dan customer service adalah sama, hanya saja head customer service sebagai koordinator untuk memudahkan koordinasi dengan jajaran di atasnya.

j. Head Teller dan Teller

Fungsi seorang teller adalah memberikan layanan perbankan bagi nasabah dan atau calon nasabah di sebuah bank. fungsi teller menjadi sangat krusial karena setiap hari mereka lah yang langsung berhadapan dengan nasabah, hal ini

tentunya harus ditunjang penampilan yang sempurna setiap saat bagi semua teller bank.

4. Produk Bank Muamalat

Seiring dengan peningkatan kebutuhan nasabah terhadap produk-produk Perbankan Syariah, Bank Muamalat senantiasa menciptakan inovasi baru dan menyediakan layanan produk-produk Perbankan baik dalam hal pendanaan, pembiayaan maupun investasi. Produk-produk Bank Muamalat diantaranya :

a. Tabungan

1) Tabungan iB Hijrah Valas (Dollar)

Tabungan syari'ah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD. Tabungan ini berakadkan wadi'ah yad dhamanah.

2) TabunganKu

Tabungan syari'ah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi nasabah dan semua kalangan masyarakat serta bebas biaya administrasi. Tabunganku disini berakadkan wadi'ah yad dhamanah.

3) Tabungan iB Hijrah Rencana

Rencana dan impian di masa depan yang ingin kita wujudkan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan biaya pendidikan, dana persiapan pensiun/hari tua, biaya perjalanan wisata/ibadah, biaya pernikahan, biaya uang muka

rumah/kendaraan, serta rencana atau impian lainnya. Tabungan untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan cara yang sesuai prinsip syari'ah. Tabungan ini berakadkan mudharabah mutlaqah.

4) Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan haji yang menawarkan solusi lengkap untuk perjalanan ibadah haji anda yang dikelola secara profesional dan murni Syariah yang bisa membuat ibadah haji anda semakin bersemaat dan khusyuk. Tabungan ib hijrah haji ini juga memfasilitasi nasabah untuk berhijrah dan selalu menjadi lebih baik. Tabungan ini berakadkan wadi'ah yad dhamanah.

5) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan 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. Tabungan ini juga dilengkapi dengan nisbah bagi hasil dengan akad mudharabah mutlaqah yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya, bebas biaya SKN, dan RTGS. Nikmati fasilitas khusus berupa bebas biaya airport launge untuk memenuhi kebutuhan perjalanan.

6) Tabungan iB Simple

Merupakan tabungan simpanan belajar yang mana tabungan ini untuk siswa dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan ini berakad mudharabah Mutlaqah yang merupakan sistem bagi hasil bagi siswa dan untuk bank.

7) Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

Dengan adanya tabungan ini nasabah akan mendapatkan untung yang maksimal yang berupa bagi hasil setiap bulannya, dan nasabah memiliki kesempatan untuk memenangkan hadiah yang berupa tupperware, smartphone dan lain-lain. Akan tetapi untuk mendapatkan hadiah ini syaratnya nasabah harus menabung minimal Rp.60 juta minimal 6 bulan. Semakin lama dan semakin besar uang yang ditabung maka semakin besar juga hadiah yang bisa didapatkan.

8) Tabungan iB Hijrah Rencana Berhadiah

Tabungan iB Rencana Berhadiah merupakan layanan perencanaan keuangan yang dikelola sesuai dengan prinsip Syariah. Tabungan ini memiliki setoran rekening yang ringan, mulai dari 100 Ribu Perbulannya dengan jangka waktu beragam mulai dari 3 bulan sampai 20 tahun sesuai dengan kebutuhanmu. Tabunagn iB Hijrah Rencana ini memperoleh banyak keuntungan dan bagi hasil yang kompetitif, bebas biaya bulanan, gratis biaya aotodebit dan juga berkesempatan untuk memperoleh hadiah. Tabungan ini menggunakan akad mudharabah Mutlaqah.

9) Tabungan iB Hijrah Wadi'ah

Tabungan ini merupakan tabungan yang berakadkan wadi'ah dan merupakan tabungan regular yang banyak digunakan oleh nasabah serta merupakan tabungan yang berupa titipan. Tabungan ini merupakan tanungan unggulan di Bank Muamalat KC Sungkono Surabaya. Tabungan ini sangat ringan dalam pemakainanya tidak memberatkan nasabahnya.

10) Tabungan iB Hijarah Mudharabah

Tabungan ini merupakan tabungan yang berakadkan mudharabah dan merupakan tabungan unggulan juga yang sangat digemari oleh para

nasabah. Tabungan yang satu ini juga dalam pembukaanya sangat ringan serta merupakan tabungan bagi hasil antara Bank dan nasabah.

b. Pembiayaan

1) KPR Muamalat iB

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu nasabah untuk memiliki rumah (ready stock/bekas), apartemen, ruko, rukan, kios, maupun pengalihan take-over KPR dari Bank lain. Dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Sungkono Surabaya KPR dibagi menjadi dua yaitu:

2) KPR iB Pembelian

KPR iB pembelian merupakan akad pembiayaan KPR yang dilakukan dengan prinsip jual beli, dimana besarnya harga beli barang (harga perolehan) dan besarnya margin (keuntungan) disampaikan secara transparan kepada nasabah. Dalam perjanjian murabahah, nasabah ditunjukkan sebagai agen Bank untuk melakukan pembelian aset. Dalam akad ini Bank bertindak sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli. Angsuran KPR nasabah bersifat tetap (fixed) selama jangka waktu pembiayaan.

3) KPR iB Kongsi

KPR iB kongsi merupakan porsi kepemilikan antara Bank nasabah yang digunakan dalam bisnis. KPR iB kongsi ini berakad musyarakah mutanaqisah yang merupakan musyarakah atau syirkah yang kepemilikan asset (barang) atau modal salah satu pihak (syarik) berkurang disebabkan

pembelian secara bertahap oleh pihak lainnya. Aplikasinya yaitu nasabah dan Bank membeli rumah secara bekerjasama/bermitra dengan menggunakan akad musyarakah kemudian nasabah sepakat untuk menyewa manfaat atas properti tersebut dengan menggunakan akad ijarah dengan menyewa manfaat properti tersebut, selanjutnya nasabah membayar kewajiban sewa atas properti tersebut setiap bulan. Dari pembayaran sewa tersebut akan dibagi hasilnya antara nasabah dan Bank bagi hasil yang diterima oleh nasabah digunakan oleh nasabah untuk mengambil alih porsi kepemilikan Bank secara bertahap setiap bulannya.

4) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB muamalat multiguna merupakan pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang dan jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk merenovasi rumah, kepemilikan sepeda motor dan biaya pernikahan. Akad yang digunakan murabahah dan ijarah.

c. Kartu Shar-E Debit

1) Kartu Shar-E Debit Ihram

Kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi didalam dan didalam negeri dengan program khusus untuk transaksi di arab saudi.

2) Kartu Shar-E Debit Reguler DPN

Kartu debit yang dapat digunakan untuk betransaksi di ATM Bank Muamalat. ATM prima dan ATM bersama serta ditoko atau didalam negeri. Kartu ini bebas biaya kartu untuk tabungan wadiah.

3) Kartu Shar-E Debit Klasik

Kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan diluar negeri.

4) Kartu Shar-E Gold

Kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi didalam dan luar negeri dengan limit yang lebih tinggi.

d. Deposito

1. Deposito iB Hijrah

Deposito ini merupakan deposito Syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

e. Giro

1) Giro iB Hijrah Attigary

Produk giro ini berbasis akad wadiah yaddhamanah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Alwadiah dapat diartikan sebagai titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip kehendaki. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Manajement.

2) Giro iB Hijrah Ultima

Produk giro ini berbasis akad mudharabah mutlaqah yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbal hasil yang optimal.

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk iB hijrah Prima di Bank Muamalat KC Mas Mansyur

Strategi pemasaran diperlukan pada sebuah lembaga keuangan syariah seperti halnya bank muamalat, dimana lembaga tersebut berorientasi pada perolehan profit. Bank Muamalat terdapat banyak pesaing dalam penawaran produk dan jasa di suatu lembaga keuangan syariah maupun konvensional. Salah satu produk yang ada di bank Muamalat ke Mas Mansyur yaitu tabungan iB Hijrah Prima. Produk ini merupakan produk tabungan yang diperuntukkan kebutuhan bisnis sekaligus untuk investasi dengan hasil yang menguntungkan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap relationship manager funding Bank Muamalat kantor cabang mas masyur dengan saudari Anggia Jancynthia Nurizki Wardhani, S.EI, produk tabungan iB Hijrah Prima merupakan salah satu produk tabungan di bank muamalat kantor cabang Mas Mansyur, tingkat pertumbuhan produk tabungan tersebut setiap tahunnya mengalami perkembangan yang cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah produk tabungan iB Hijrah Prima ini.

Kinerja staf dari sisi kualitas dan kuantitas Kompeten atau tidak nya semua staf Bank Muamalat KC Mas Mansyur sudah kompeten karena sebelum masuk para staf telah melewati tes dan seleksi. Pertama tes psikotes, kemampuan dasar, wawancara dengan branch manager, interview dengan region had. Setelah melewati dari berbagai macam tes para staf mengikuti pelatihan selama 6 bulan (3 bulan di Jakarta melakukan pelatihan implas belajar untuk produk knowledge syariah, perbankan syariah, produk Bank Muamalat selain pelatihan implas staf juga dikasih pengalaman spiritual yang biasa dinamakan gunung gelis atau pelatihan dari melatih mental, spiritual) dari sisi kuantitas dan kualitas, kuantitas Bank Muamalat KC Mas Mansyur lagi perampingan karyawan atau disebut pensiun dini program tersebut merupakan salah satu perintah dari OJK dan BI untuk

bis memaksimalkan karyawan dengan cara tidak terlalu banyak. Dari segi kualitas pegawai Bank Muamalat KC Mas Mansyur dengan visi islami, modern, professional. Dari sisi integritas ada, professional ada, tanggung jawab ada. Bisa dibbilang kinerja staf sudah sangat baik dari tahun ke tahun karena mereka bekerja bukan karena dunia tapi juga mencari akhirat

Dalam Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Volume Penjualan Produk iB hijrah Prima di Bank Muamalat KC Mas Mansyur

1. Produk (Product)

Dalam memasarkan produk, marketing telah dibekali tentang memasarkan produk maupun jasa diataranya adalah strategi marketing mix yang pertama dengan cara memasarkan produk marketing sebagaimana telah diajarkan bagaimana memasarkan produk agar calon nasabah tertarik untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan, pemahaman produk. Dalam hal ini tim marketing Bank Muamalat KC Mas Mansyur sendiri ditargetkan mendapatkan nasabah produk karena setiap bulannya ada target .target nya pertama, casa yang merupakan current account saving account atau dalam bahasa bank nya tabungan dan giro. Setiap bulannya harus mencari nasabah dengan nominal 450 juta per bulan. Kedua TD tern deposit dalam bahasa bank nya deposito, setiap bulannya harus ada nasabah 200 juta perbulan .ketiga, target porsi haji, karena bank muamalat sekarang sedang mengurus layanan di porsi haji dengan target 14 porsi haji dengan setoran awal 25 juta.

2. Harga (Price)

Harga adalah sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya, harga sebagai sarana bauran pemasaran yang digunakan oleh perusahaan atau perbankan untuk mencapai

tujuan pemasaran dalam menetapkan harga harus dikoordinasikan dengan desain produk, distribusi dan penetapan promosi untuk membentuk program promosi pemasaran yang konsisten dan efektif, perusahaan sering menetapkan harga terlebih dahulu dan kemudian menjadikannya dasar untuk keputusan bauran pemasaran lainnya pada harga yang ditetapkannya.³

Penerapan strategi marketing mix di Bank Muamalat KC Mas Mansyur terdapat bank syariah dalam bidang harga (Price) adalah sebagai berikut:

- a. Setoran awal yang dikeluarkan oleh nasabah untuk memiliki tabungan utama Rp5.000.000 dengan saldo minimum Rp50.000.
- b. Biaya penutupan rekening Rp50.000.
- c. Keuntungan untuk nasabah tabungan ini berkesempatan mendapatkan gift reward apabila saldo rata-rata selama 6 bulan terakhir minimum Rp100.000.000.
- d. Biaya administrasi kartu untuk tabungan regular atau classics Rp2.500 dan untuk kartu tabungan gold atau IHRAM Rp5.000.
- e. Kelemahan pada aspek harga yaitu dengan adanya syarat dan ketentuan yang berlaku untuk mendapatkan keuntungan untuk nasabah.

Dari hasil penelitian harga yang ditawarkan Bank Muamalat KC Mas Mansyur sudah sama seperti pada bank-bank pada umumnya. Baik dari segi fasilitas, keuntungan, fitur-fitur, biaya administrasi terjangkau setiap bulannya. Sehingga dengan setoran awal Rp50.000 pada tabungan utama biasa itu biasa bukan merupakan hambatan untuk menarik nasabah. Karena setoran awal terbilang cukup mahal Rp5.000.000 maka Bank Muamalat KC Mas Mansyur

³Mas'ud Machfoedz, *Kewirausahaan Metode, Manajemen, dan Implementasi* (Yogyakarta:BPFE, 2004), 110.

terdapat bank syariah memberikan penawaran dengan dua jenis yang nantinya dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya.

3. Tempat (Place)

Penerapan strategi pemasaran Bank Muamalat KC Mas Mansyur di bidang tempat yaitu sebagai berikut:

- a. Bank Muamalat KC Mas Mansyur disekitar kawasan wisata religi sunan ampel dengan alamat lokasi Jl. KH. Mas Mansyur, kecamatan Nyamplungan, Kota Surabaya, profinsi Jawa Timur (60162).
- b. Bank Muamalat KC Mas Mansyur selalu mendekati dengan nasabah dengan cara dengan cra mengunjungi nasabah untuk bersilaturahmi danmenjelakan produk dan tabungan yang ada di Bank Muamalat KC Mas Mansyur.
- c. Bank Muamalat KC Mas Mansyur mengadakan community event acara-acara yang bisa membranding Bank Muamalat KC Mas Mansyur agar Bank Muamalat KC Mas Mansyur terus tetap jaya dan banyak nasabah yang menabung di Bank Muamalat KC Mas Mansyur.
- d. Bank Muamalat KC Mas Mansyur sosialisasi community gathering agar nasabah loyal sama Bank Muamalat KC Mas Mansyur dan menambah tabungannya. Keempat sosialisasi institution, ke sekolah, pesantren, masjid karena sosialissai itu ada beberapa kerjasama sama instansi-nstansi tersebut

Dari hasil penelitian tempat yang strategis seharusnya dapat menarik nasabah dengan mudah melihat keberadaan Bank Muamalat KC Mas Mansyur berdiri di pusat wisata religi Sunan Ampel Kota Surabaya dengan ini konsep tempat sudah terpenuhi akan tetapi

terdapat factor lain yang menghambat perkembangan jumlah volume nasabah di Bank Muamalat KC Mas Mansyur diantaranya terdapat beberapa bank syariah seperti halnya Bank Mandiri Syariah dan bank jatim syariah. Tapi untuk pesaing sendiri Bank Muamalat KC Mas Mansyur jelas berbeda dengan bank-bank tersebut dikarenakan program dan produk yang ditawarkan ke nasabah berbeda.⁴

4. Promosi (Promotion)

Penerapan strategi pemasaran di Bank Muamalat KC Mas Mansyur dalam bidang promosi adalah sebagai berikut:

- a. Bank Muamalat KC Mas Mansyur media nya menggunakan browser, internet, surat kabar, media sosial.
- b. Bank Muamalat KC Mas Mansyur penjualan produk dengan cara mengunjungi nasabah untuk bersilaturahmi dan menjelaskan produk dan tabungan yang ada di Bank Muamalat KC Mas Mansyur.
- c. Promosi penjualan yang dilakukan Bank Muamalat KC Mas Mansyur dengan memberikan gimmick atau insentif hadiah-hadiah yang bermacam macam seperti, boneka, gelas, jam, payung.
- d. community event acara-acara yang bisa membranding Bank Muamalat KC Mas Mansyur agar Bank Muamalat KC Mas Mansyur terus tetap jaya dan banyak nasabah yang menabung di Bank Muamalat KC Mas Mansyur.
- e. community gathering agar nasabah loyal sama Bank Muamalat KC Mas Mansyur dan menambah tabungannya. Keempat sosialisasi institution, ke sekolah, pesantren, masjid karena sosialissai itu ada

⁴Wawancara dengan Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani , relationship manager funding Bank Muamalat KC Mas Mansyur.

beberapa kerjasama sama instansi-instansi tersebut. Bank bekerja sama dalam pembiayaan selain dari pembiayaan bank juga bisa bekerja sama di bagian funding nya seperti segala operasional keuangan instansi sekolah tersebut itu bisa dipindahkan ke bank dan bank bekerja sama dari tabungan siswa nya.⁵

dari hasil penelitian promosi yang dilakukan sudah berjalan dengan baik untuk mengenalkan produk kepada nasabah dari menemui langsung sampai dengan acara-acara diluar atau instansi-instansi di Surabaya.⁶

5. Orang (People)

Penerapan strategi pemasaran di Bank Muamalat KC Mas Mansyur bagian orang (People) diantaranya dengan tes psikotes, kemampuan dasar, wawancara dengan branch manager, interview dengan region had. Setelah melewati dari berbagai macam tes para staf mengikuti pelatihan selama 6 bulan (3 bulan di Jakarta melakukan pelatihan implas belajar untuk produk knowledge syariah, perbankan syariah, produk Bank Muamalat selain pelatihan implas staf juga dikasih pengalaman spiritual yang biasa dinamakan gunung gelis atau pelatihan dari melatih mental, spiritual) dari sisi kuantitas dan kualitas.

Dari hasil penelitian tentang orang (People) Dari sisi integritas ada, professional ada, tanggung jawab ada. Bisa dibilang kinerja staf sudah

⁵Wawancara dengan Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani , relationship manager funding Bank Muamalat KC Mas Mansyur

⁶Wawancara dengan Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani , relationship manager funding Bank Muamalat KC Mas Mansyur

sangat baik dari tahun ke tahun karena mereka bekerja bukan karena dunia tapi juga mencari akhirat.

6. Proses (Process)

Terdapat 5 hal yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan bank dalam suatu proses diantaranya:

- a. Rincian terhadap standar operasi, manual dan deskripsi dalam melakukan pekerjaan.
- b. Keluhan nasabah
- c. Standar kinerja dalam melayani nasabah
- d. Keterlibatan dalam kegiatan yang praktis
- e. Tepat waktu⁷

Dari hasil penelitian tentang proses (Process) di Bank Muamalat KC Mas Mansyur adalah dimana Bank Muamalat KC Mas Mansyur mengusahakan untuk memberi pelayanan yang maksimal supaya nasabah puas melalui ketepatan dan cepat tanggap dalam mengkondisikan apa yang di butuhkan oleh nasabah. Seperti halnya dalam pengelolaan karyawan di Bank Muamalat KC Mas Mansyur mempunyai sisi kuantitas dan kualitas, dimana sisi kuantitas Bank Muamalat KC Mas Mansyur terdapat perampingan karyawan atau disebut pensiun dini program tersebut merupakan salah satu perintah dari OJK dan BI untuk bisa memaksimalkan karyawan dengan cara tidak terlalu banyak. Dari segi kualitas pegawai

⁷Gesang Udi Waluyo, Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembeli Produk Funding Pada BMT UMY, Skripsi, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2016.

Bank Muamalat KC Mas Mansyur dengan visi islami, modern, professional.⁸

7. Bukti Fisik (Phisycal Evidience)

Tolak ukur dalam mengolah bukti fisik diantaranya:

- a. *An attention creating medium*, perusahaan jasa melakukan pembedaan dengan pesaing setelah itu membuat sarana fisik semenarik mungkin.
- b. *An a massage creating medium*, perusahaan jasa membuat syarat khusus untuk berkomunikasi dengan nasabah.
- c. *An effect creating medium*, perusahaan jasa menciptakan inovasi baru yang berbeda dengan produk jasa yang sudah ada.⁹

Dari hasil penelitian tentang bukti fisik (Phisycal Evidience) di Bank Muamalat KC Mas Mansyur adalah dimana pihak karyawan Bank Muamalat KC Mas Mansyur sudah mengusahakan untuk menjaga sopan santun, membiasan tidak berjabat tangan langsung kepada nasabah perempuan dan laki-laki. Dari segi pakaian staf Bank Muamalat KC Mas Mansyur sudah mencapai standar. Dan dalam menawarkan produk pihak bank menjelaskan akad dan juga bagi hasil yang akan didapatkan.¹⁰

2. Tingkat Volume penjualan produk iB Hijrah Prima

⁸Wawancara dengan Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani , relationship manager funding Bank Muamalat KC Mas Mansyur

⁹Tri Astuti, Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Tingkat Suku Bunga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Cabang Sleman), Skripsi, Fakultas Ekonomi UNY,2013.

¹⁰Wawancara dengan Anggia Jancyntia Nurizki Wardhani , relationship manager funding Bank Muamalat KC Mas Mansyur

Adanya jumlah nasabah merupakan salah satu bukti adanya strategi pemasaran yang diterapkan di Bank Muamalat. Sehingga bisa dikatakan meningkat karena strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Kc Mas Mansyur Surabaya dalam mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah produk iB Hijrah Prima.

Kondisi nasabah pengguna produk iB Hijrah Prima di Bank Muamalat KC Mas Mansyur. Dengan strategi pemasaran yang diterapkan memberikan dampak positif dilihat dari kenaikan jumlah pendapatan asset berkembang, produk iB Hijrah Prima mengalami kenaikan dari tahun 2016 sampai 2018. Berikut ini merupakan jumlah peningkatan asset setiap tahunnya.

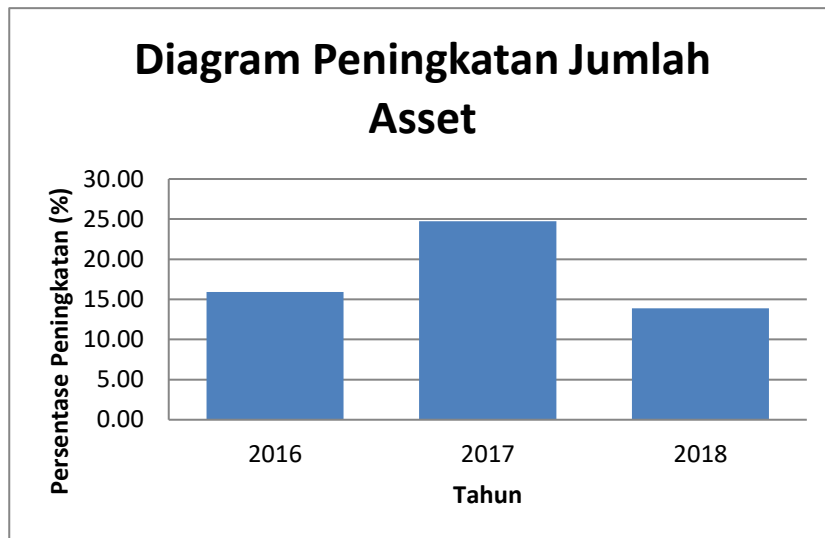
Tabel 4.1 Peningkatan Asset Bank Muamalat

No.	Tahun	Peningkatan
1.	2016	15.91
2.	2017	24.74
3.	2018	13.90

(Sumber: Laporan Keuangan Bank Muamalat KC Mas Mansyur)

Berdasarkan tabel di atas, diketahui bahwa asset produk iB hijrah prima mengalami peningkatan jumlah tiap tahunnya. Pada tahun 2016 meningkat sebesar 15,91%. Kemudian pada tahun 2017 mengalami kenaikan yang cukup tinggi yakni sebesar 24,74%. Sedangkan padatahun 2018 peningkatanya 13,90%. Agar bisa melihat perbedaan peningkatanya dengan lebih jelas, berikut ini akan disajikan dalambentuk diagram pada gambar berikut ini.

Tabel diagram 4.2 peningkatan jumlah asset Bank Muamalat



(Sumber: Laporan Keuangan Bank Muammalat Mas mansyur)

Dari gambar diatas dapat diketahui bahwa presentase peningkatan dari asset Bank Muammalat terkait peningkatanya memang tidak lah sama atau berubah-ubah naik dan turun. Namun demikian, tetap menunjukkan adanya jumlah asset yang bertambah ini menunjukkan adanya penambahan jumlah nasabah produk iB Hijrah Prima.

Adanya jumlah nasabah yang meningkat ini menjadi salah satu bukti suksesnya strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Muamalat. Sehingga bisa dikatakan bahwa strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat KC Mas Mansyur dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah produk iB Hijrah. Dalam artian bahwa nasabah yang berminat pada produk iB Hijrah Prima.