

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia

a. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Awal 1412 H, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia. Bank Muamalat Indonesia memulai kegiatan operasinya pada bulan 1 Mei 1992 dan pada tahun 1993, PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk terdaftar di Bursa Efek Jakarta.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat berhasil menyanggah 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. Krisis ekonomi yang berlangsung sejak 1997 turut menerpa Bank Muamalat, namun Bank Muamalat terus berkembang dan melakukan inovasi. Hal ini, antara lain karena Bank Muamalat tidak mengalami negative spread dan tidak terkena bencana

bunga, yang terjadi penyakit dalam ekonomi ribawai atau ekonomi berbasis bunga.¹

Salah satu solusi yang dilakukan Bank Muamalat, yakni menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada:²

- 1) Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham
- 2) Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
- 3) Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama ditahun pertama kepengurusan Direksi baru.
- 4) Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
- 5) Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya yang akhirnya membawa Bank Muamalat dengan rahmat Allah *Rabbul Izzati* ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Bank Muamalat mewujudkan komitmen untuk memberi pelayanan terbaik dan mendukung perkembangannya dengan terus

¹Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat Indonesia”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (di akses pada 25 Juni 2019)

²Ibid

melakukan inovasi, antara lain inovasi pertama, penerbitan obligasi subordinas syariah yang pertama oleh perbankan syariah, yaitu Obligasi Mudharabah Subordinasi sebesar Rp. 200 milyar. Inovasi kedua adalah Gerai Muamalat yang merupakan inovasi terbaru dalam menyediakan layanan perbankan syariah di Indonesia yang telah dirancang untuk menjangkau nasabah potensial yang tersebar di seluruh pelosok-pelosok di Indonesia.

Bank Muamalat tidak hanya melakukan inovasi tetapi juga aliansi yang merupakan strategi yang harus diterapkan oleh sebuah perusahaan yang relatif kecil dengan sumber daya yang terbatas, namun mempunyai potensi yang sangat besar. setelah menjalin kemitraan dengan ATM BCA, ATM Bersama, Debit BCA, PT. Pos Indonesia dan Pegadaian, Bank Muamalat meluaskan kerjasamanya dengan Telkomsel dan Asuransi Manulife.

Hingga saat ini Bank Muamalat memberikan layanan lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan Bank Muamalat Indonesia didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4000 kantor pos online atau SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM , serta 95.000 merchant debit Bank Muamalat Indonesia 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 Elektronik 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 masa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima oleh Bank Muamalat Indonesia dalam 5 tahun terakhir.

Hingga sampai saat ini, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus menerus melaju mewujudkan visi menjadi “*The best islamic bank and top 10 bank in Indonesia with strong regional presence*”.³

³Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat Indonesia”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (di akses pada 25 Juni 2019)

b. Visi, Misi dan Tujuan Bank Muamalat⁴

1) Visi

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

2) Misi

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

3) Tujuan

a) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan nasional, antara lain melalui:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha
- 2) Meningkatkan kesempatan kerja
- 3) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak

⁴Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 4 Maret 2019

b) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bahwa bunga bank itu riba.

1) Mengembangkan lembaga bank dan *system* perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil

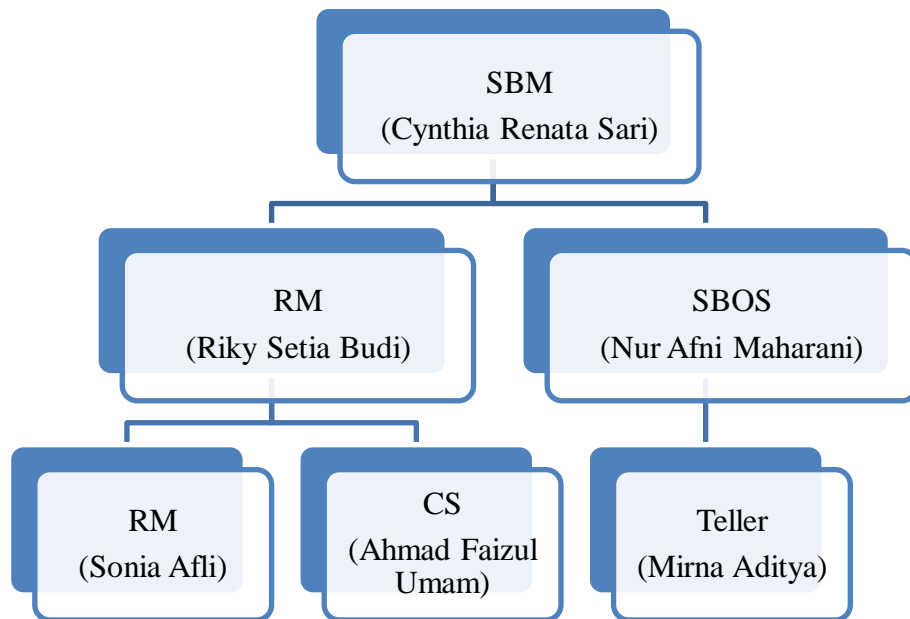
2) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

c. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya⁵

Bank Muamalat Indonesia sebagai sebuah organisasi yang fungsional telah memiliki struktur organisasi yang baku agar dapat berfungsi secara optimal sebagai lembaga keuangan bank.

Struktur organisasi yang dipakai oleh Bank Muamalat itu sendiri adalah struktur organisasi garis dimana dalam organisasi ini dipegang oleh satu pimpinan yang memerintah dari atas sampai ke bawah. Dengan kepengurusan sebagai berikut:

⁵Ibid



Gambar 4.1
Struktur Organisasi Area Operasional Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya

Adapun tugas masing-masing jabatan di Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, yaitu:⁶

1) *Sub Branch Manager*

Orang yang menjadi kepala dikantor cabang pembantu, yang merencanakan, mengkoordinir dan melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan cabang pembantu yang meliputi kegiatan operasional, pembiayaan dan pendanaan, serta bekerja sesuai dengan anggaran dan kebijaksanaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan guna menjamin tercapainya target yang telah ditetapkan dengan workshop.

⁶Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

2) *Sub Branch Operation Supervisor*

Mengawasi kegiatan operasional pada kantor cabang pembantu, seperti mengawasi karyawan dalam melayani nasabah

3) *Relationship Manager Funding*

Relationship Manager Penghimpunan Dana (*Funding*) adalah bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabunganiB Muamalat, tabungan iB rencana, prima iB, deposito, dan giro *wadi'ah*. Untuk mencapai hasil optimum maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

4) *Relationship Manager Financing*

Melakukan kegiatan pembiayaan *korporat splisitasi debitur*, proses evaluasi dan persetujuan pembiayaan, monitoring kuantitas dan kualitas portofolio, guna memastikan tercapainya target pembiayaan maupun kualitas portofolio yang telah ditetapkan, sesuai dengan target market yang selera dengan rencana dan strategi perusahaan.

5) *Customer Service*

Customer service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke Bank Muamalat.

6) *Teller*

Kas dan *teller* selaku bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembiayaan uang.

d. Produk-produk Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya

1) Produk pendanaan⁷

Berikut merupakan produk pendanaan, giro wadiah di Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya.

a) Giro Muamalat Attijary iB

Produk giro berbasis akad *wadiah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. *Al-wadiah* 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 bisni nasabah perorangan maupun non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b) Giro Muamalat Ultima iB

Produk giro berbasis akad *mudharabah* yang memberikan kemudahan bertransaksi dan bagi hasil yang kompetitif. Sarana bagi nasabah perorangan dan non-

⁷Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 85

perorangan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus memberikan imbalan hasil yang optimal.

2) Tabungan (*Saving Deposit*)⁸

a) Tabungan iB Hijrah Muamalat

Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang akan meringankan transaksi keuangan, memberikan akses yang mudah serta manfaat yang luas. Akad yang digunakan, yakni Mudharabah (bagi hasil) dan Wadi'ah (titipan). Fasilitas yang di dapat berupa buku tabungan, ATM reguler/ATM gold dan E-Banking.

b) Tabungan iB Hijrah Valas

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

c) Tabungan iB Hijrah Rencana

Merupakan tabungan syariah yang ditujukan sebagai pendanaan keperluan konsumsi di masa depan. Tabungan dengan setoran rutin setiap bulan yang tidak dapat diambil (sewaktu-waktu) untuk mewujudkan keinginan nasabah untuk

⁸Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban saat Idul Adha, mempersiapkan pensiun/hari tua.⁹ Tabungan ini menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah* yang merupakan bentuk kerja sama antara *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis. Fasilitas yang didapat, buku tabungan, sistem Autodebet dan Online atau sms banking.

d) Tabungan iB Hijrah Haji dan Umroh

Adalah tabungan yang fleksibel karena nasabah bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia.

e) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima dipersembahkan bagi nasabah yang memiliki penghasilan berlebihan. Dengan menggunakan tabungan iB Hijrah Prima mendapatkan hasil maksimal dan kebebasan transaksi.

3) Deposito

Perkembangan perbankan syariah saat ini mempengaruhi masyarakat untuk menginvestasikan dananya pada Bank

⁹Afnan I, Abbas, Tineeke M. Tumbel&J.A.F.Kalangi, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah Rencana Pada Bank Muamalat Cabang Manado, *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol. 8, No. 1, (Manado: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi, 2019) , 56

Syariah. Untuk memperoleh ketenangan hati karena dalam bank syariah dana nasabah dikelola secara halal dan disalurkan kepada pihak yang tepat atau untuk pengembangan usaha yang halal. Maka Bank Muamalat Capem Rungkut Surabaya mempunyai produk deposito, antara lain:¹⁰

a) Deposito Mudharabah

Investasi berjangka waktu tertentu dalam bentuk mata uang rupiah dan pengelolaannya berdasarkan prinsip syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah. Untuk deposito ini memiliki jangka waktu mulai dari 1, 3, 6 dan 12 bulan atau 1 tahun.

b) Deposito USD

Tabungan syariah 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.

¹⁰Ibid

2. Implementasi Produk Tabungan iB Hijrah Rencana Pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya

Implementasi produk tabungan iB Hijrah Rencana yang telah diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, yakni dengan pendekatan *segmentasi, targeting, dan positioning* (STP).¹¹ Sebagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi dalam penjualan suatu produk untuk meningkatkan jumlah nasabah dan kesadaran nasabah terhadap menabung, agar tidak mengeluarkan uang secara terus-menerus.

a. Segmentasi

Ada dua variabel utama yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya yaitu variabel dengan demografi dan perilaku.¹² Untuk segmentasi demografi, pembagian yang dilakukan berdasarkan dari usia 17 tahun-60 tahun dengan sasaran (anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua), jenis kelamin, pekerjaan dan lain sebagainya. Kemudian adanya Segmentasi Tingkah Laku menjadi pelengkap yakni dengan memahami wawasan nasabah terhadap perbankan syariah dan produk Tabungan Muamalat, salah satunya tabungan iB Hijrah Rencana yang merupakan tabungan syariah untuk pendanaan dimasa depan.

¹¹Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

¹²Anjelisa, Lisbeth Mananeke & Mirah Rogi, "Analisis Pengaruh Strategi Segmentasi, Targeting dan Positioning (STP) Terhadap Keputusan Pembelian Produk BP-Smart Protection di AJB Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulagi Manado", Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 4 (Tahun 2018), 2

b. *Targeting*

Targeting yang digunakan Bank Muamalat, yaitu menyeleksi pasar sasaran sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu (*selecting*) seperti Masjid Al-Falah, sekolah Al-Hikmah, perusahaan islami dan event muslin yang di selenggarakan setiap satu tahun sekali di Surabaya. Untuk target pasar (*targeting*) pada tabungan iB Hijrah Rencana, yakni ibu-ibu pengajian, wali murid maupun karyawan lainnya yang memanfaatkan untuk perencanaan di masa depan.

c. *Positioning*

Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya menerapkan STP karna sangat membantu dalam pemasarannya. Mulai dari produk itu dipasarkan ke masyarakat, pengenalan produk tabungan iB Hijrah Rencana dengan promosi melalui media cetak atau elektronik, serta manfaat dan keunggulan dari produk tabungan iB Hijrah Rencan. Bagi Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, posisi atau lokasi diperhatikan, karna dari situ dapat membantu nasabah dalam menjangkau untuk melakukan transaksi dan mudah dikenal oleh masyarakat lainnya.

1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah Rencana Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Adapun strategi pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Rungkut

Surabaya, yaitu menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang dipakai sangat tepat untuk pemasaran jasa.¹³

- a. *Product* (Produk). Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan syariah dengan perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan. Menggunakan akad mudharabah mutlaqah.
- b. *Price* (Harga). Harga yang ditawarkan relatif atau terjangkau dengan setoran minimal Rp.100.000 sampai dengan Rp.1.000.000 dan setoran rutin sebesar Rp.100.000. Semua tergantung kemampuan nasabah
- c. *Promotion* (Promosi). Melalui personal selling atau sales call, media cetak berupa brosur, dan elektronik melalui website bank muamalat maupun media sosial seperti facebook, twitter, youtube dan instagram dalam penjualan produk ataupun jasa bank muamalat
- d. *Place* (Tempat). Lokasi saat ini berada di Merr Surabaya, strategis dan dapat dijangkau oleh masyarakat/nasabah bank muamalat dalam melakukan transaksi baik menabung reguler maupun transfer dan lain sebagainya. karena lokasi saat ini dekat dengan masyarakat, wisata kuliner dan perusahaan lainnya.
- e. *People* (Orang) (SDM Bank Muamalat). Untuk perekrutan dimulai dengan ujian tulis (bahasa arab, psikotes) dan wawancara agar mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kriteria Bank

¹³Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 208

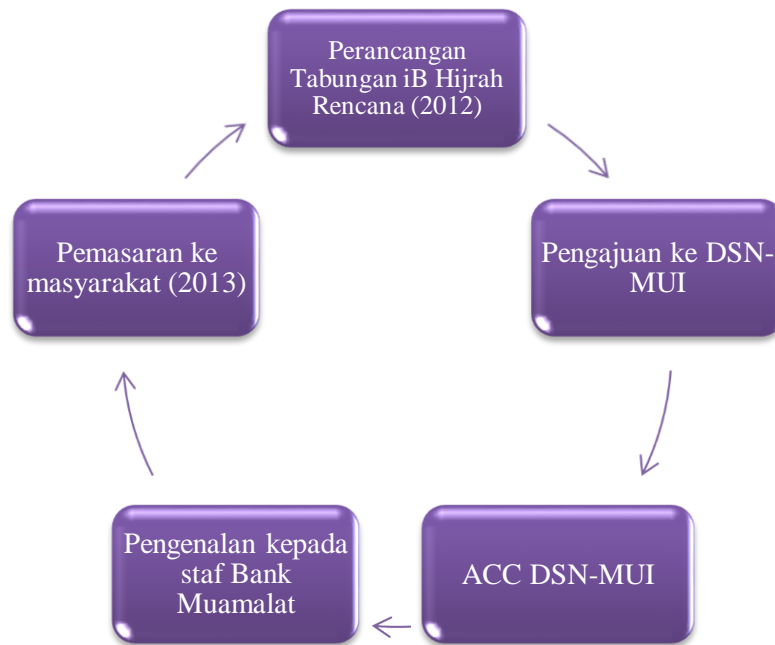
- Muamalat. Karna dari SDM inilah yang menjadi penilaian bagi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan baik produk maupun jasa.
- f. Process (Proses). Penjualan Tabungan iB Hijrah Rencana menjalani proses dari awal pemasaran sampai dengan produk tersebut dimiliki oleh nasabah, sesuai dengan prosedur serta pelayanan menjadi kunci utama bagi bank muamalat untuk kepuasan nasabah
 - g. Physical Evidence (Bukti fisik). Sesuai dengan peraturan dari Bank Muamalat mulai dari logo, seragam, tag name harus disesuaikan dan lengkap. Hal tersebut menjadi identitas dalam suatu lembaga keuangan sebagaimana bank muamalat adalah bank syariah yang pertama di Indonesia.

B. Analisis Data

1. Implementasi Produk Tabungan iB Hijrah Rencana Pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan syariah yang tidak bisa diambil sewaktu-waktu karena pendanaan yang akan digunakan di masa depan. Menurut sejarah perancangan produk tabungan iB Hijrah Rencana bahwa produk tersebut dibentuk pada tahun 2012. Setelah pembentukan tersebut pihak Bank Muamalat mengajukan kepada DSN (Dewan Pengawas Syariah) untuk memberikan keputusan perizinan atas produk Tabungan iB Hijrah Rencana, sebagai berikut:¹⁴.

¹⁴Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019



Gambar 4.2
Tabungan iB Hijrah Rencana

Dengan adanya tabungan iB Hijrah Rencana, Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya menerapkan 2 macam strategi, yaitu strategi pemasaran primer dan selektif dengan pendekatan *segmentasi, targeting, dan positioning* (STP).

a. Strategi pemasaran permintaan primer

Bank Muamalat mengupayakan dalam meningkatkan narasumber maupun memperbesar tingkat produk dalam penjualan.

1) Menarik pengguna baru

- a) Meningkatkan kemampuan nasabah dalam membeli dan menggunakan produk tabungan iB Hijrah Rencana dengan seperti itu maka dapat meningkatkan jumlah nasabah.

b) Dengan mengembangkan dan menjelaskan manfaat dari produk tabungan iB Hijrah Rencana. Sehingga dapat menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tersebut.

2) Memperbesar tingkat pembelian

a) Memperbesar manfaat pemakaian dan situasi penggunaan pada produk tabungan iB Hijrah Rencana. Seperti penawaran rumah atau kendaraan dari hasil menabung berjangka, jadi nasabah terbantu dalam pembelian barang atau rencana yang diinginkan.

b) Meningkatkan kualitas dengan pembaharuan pada produk. Sehingga nasabah tidak mudah bosan atau terpengaruh dengan produk bank lainnya.

b. Strategi pemasaran permintaan selektif

Bank Muamalat menggunakan strategi yang alternatif dengan memperluas pasar yang dilayani, merebut pelanggan dari pesaing dan mempertahankan maupun meningkatkan permintaan dari nasabah.

1) Memperluas pasar yang dilayani

Memperluas tersedianya produk tabungan iB Hijrah rencana di berbagai Bank Muamalat baik KC maupun KCP di Surabaya, sehingga nasabah dapat menjangkau dari jarak yang terdekat.

- 2) Memperebut pelanggan dari pesaing
 - a) Bank Muamalat melakukan pemasaran yang lebih unggul baik dari kualitas, kelengkapan dan manfaat serta ketersediaan produk tabungan iB Hijrah Rencana.
 - b) Menawarkan harga untuk pembukaan tabungan iB Hijrah Rencana sangat relatif, mulai dari Rp.100.000 sampai Rp.1.000.000. Untuk setoran rutin minimal Rp.100.000 sesuai dengan kemampuan nasabah.
 - c) Dalam pemasarannya, Bank Muamalat harus menonjolkan dari tabungan iB Hijrah Rencana. mulai dari pengemasarakan secara unik, manfaat dan keunggulan produk tersebut.
 - d) Bank Muamalat tidak hanya memasarkan dalam pasaran besar, melainkan fokus juga dalam melakukan pemasaran produk dengan segmen kecil secara khusus. Seperti perorangan nasabah yang memiliki dana lebih.
- 3) Mempertahankan atau meningkatkan permintaan dari basis pelanggan dari saat ini
 - a) Melayani semua yang dibutuhkan nasabah selama berada di Bank Muamalat, menampung semua komplain untuk pembenahan lebih baik lagi untuk Bank Muamalat. Menerapkan SOP yang telah ditetapkan. Dengan seperti ini menjadi penilaian khusus bagi nasabah dalam kepuasan dalam melayani nasabah.

- b) Pelayanan melalui pengembangan hubungan antara personal maupun terpersonal dengan nasabah. Seperti pemasaran dengan bertemu nasabah sesuai kesepakatan yang telah ditentukan nasabah. Hal tersebut menjadi awal pelayanan yang baik untuk nasabah.

Dari penjelasan diatas, bahwa Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, menerapkan strategi pemasaran sesuai dengan penjelasan diatas. Penulis memberikan masukan dalam strategi pemasaran permintaan primer untuk meningkatkan kemasan yang lebih menarik. Sehingga dapat menarik minat nasabah yang lebih dan meningkatkan jumlah nasabah di masa yang akan datang. Adapun pendekatan lainnya, yakni:¹⁵

a. *Segmentasi*

Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya melakukan pembagian pangsa pasar sesuai dengan kebutuhan nasabah. Adapun dua variabel utama yang digunakan Bank Muamalat KCP Rungkut yaitu variabel dengan demografi dan perilaku.¹⁶

1) Segmentasi Demografi

- a) Mencari masyarakat atau nasabah baru yang memiliki perencanaan keuangan di masa yang akan datang.

¹⁵Ibid

¹⁶Anjelisa, Lisbeth Mananeke&Mirah Rogi, “Analisis Pengaruh Strategi Segmentasi, Targeting dan Positioning (STP) Terhadap Keputusan Pembelian Produk BP-Smart Protection di AJB Bumiputera 1912 Cabang Sam Ratulagi Manado”, Jurnal EMBA, Vol. 6, No. 4 (Tahun 2018), 2

- b) Mencari masyarakat yang menempati kelas sosial di bawah rata-rata, menengah dan di menengah ke atas. Di sesuaikan berdasarkan kemampuan nasabah.
 - c) Mencari masyarakat yang sesuai dengan kriteria dan kebutuhan pada produk tabungan iB Hijrah Rencana.
- 2) Segmentasi Tingkah Laku
- 1) Masyarakat yang memahami terhadap perbankan syariah
 - 2) Menggunakan produk Tabungan Muamalat yang sesuai dengan kebutuhannya, misalnya tabungan iB Hijrah Rencana.
 - 3) Memikirkan perencanaan di masa yang akan datang dan jangka waktu yang dibutuhkan dalam mewujudkan rencana tersebut.

b. *Targeting*

Targeting yang telah di terapkan pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya mempunyai dua fungsi sekaligus, yaitu:¹⁷

- 1) Menyeleksi pasar sasaran sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu (*selecting*). Dengan melakukan observasi pada Masjid Al-Falah Surabaya kemudian sekolah Al-Hikmah Surabaya, perusahaan islami (unilever, rabbani dan lain sebagainya) serta event muslim (ISEF) yang biasanya di adakan setiap satu tahun sekali di Surabaya.

¹⁷Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21Juni 2019

2) Target pasar (*targeting*) adalah masyarakat yang sesuai dengan kriteria dari tabungan iB Hijrah Rencana. Target pasar menjadi kunci utama dalam pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana, seperti Masjid Al-Falah, mayoritas ibu-ibu pengajian yang biasanya mengadakan wisata religi ke masjid Cheng-Ho, sekolah Al-Hikmah dengan sasaran wali murid yang mempersiapkan untuk pendidikan anak di tahun ajaran baru, perusahaan islami (pepsodent, rabbani dan lain sebagainya) dimana para pekerjanya yang memiliki perencanaan dimasa yang akan datang seperti menikah, pemabayaran uang muka rumah maupun pembelian kendaraan.

c. *Positioning*

Kegiatan merancang penawaran dan citra perusahaan untuk menduduki tempat khusus di benak target pasar yang dituju. Sebagaimana yang telah dijelaskan, bahwa ada tujuh pendekatan yang digunakan Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya yaitu:¹⁸

1) *Positioning* berdasarkan atribut, yaitu berdasarkan kriteria nasabah yang menggunakan dan memanfaatkan produk tabungan iB Hijrah Rencana. Nasabah akan terbantu dengan hadirnya tabungan B Hijrah Rencana, karena menghindari pengeluaran uang yang terus menerus.

¹⁸Ibid

- 2) *Positioning* berdasarkan harga dan kualitas (*price and quality positioning*), yaitu harga minimum pembukaan dan setoran setiap bulannya sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah). Untuk kualitas produk tabungan iB Hijrah Rencana berdasarkan dari fasilitas maupun manfaat tabungan syariah dengan pendanaan dimasa depan.
- 3) *Positioning* yang dilandasi dengan aspek penggunaan atau aplikasi (*use application positioning*), yaitu penggunaan berjangka mulai dari 1 sampai 5 tahun sesuai dengan kebutuhan nasabah. Autodebet menjadi sistem utama pada tabungan iB Hijrah Rencana. Sehingga memudahkan nasabah untuk tidak datang ke kantor setiap bulannya.
- 4) *Positioning* berdasarkan pemakai produk, yaitu untuk anak-anak pemakaian pada pendidikan dan untuk orang dewasa menggunakan dan memanfaatkan produk ini sesuai kebutuhannya yang telah direncanakan.
- 5) *Positioning* berdasarkan kelas produk tersebut, misalnya produk tabungan iB Hijrah Rencana yang diposisikan celengan dalam bentuk tabungan berjangka.
- 6) *Positioning* berkenaan dengan pesaing, yaitu upaya Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya dalam mengunggulkan produknya agar nasabah tidak pindah ataupun tertarik pada produk

pesaing. Salah satunya dari pelayanan yang baik dan fasilitas yang banyak dan manfaat terbaik untuk nasabah.

7) *Positioning* berdasarkan manfaat, yaitu manfaat dari tabungan iB Hijrah Rencana bagi nasabah. Membantu nasabah dalam mencapai impian dimasa depan dan mengurangi pengeluaran uang terus menerus.

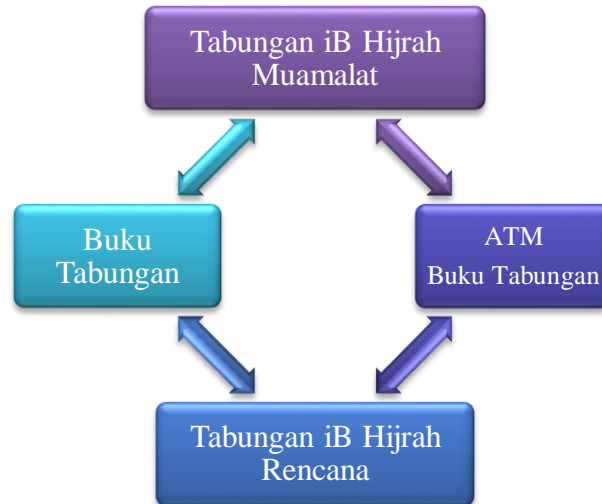
Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan syariah yang ditujukan sebagai pendanaan keperluan konsumsi di masa depan. Menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sebagaimana Bank Muamalat bertindak sebagai *shahibul maal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.¹⁹

Sistem autodebet menjadi keunggulan bagi tabungan iB Hijrah Rencana. Adapun setoran rutin setiap bulan dengan minimum sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) yang tidak dapat diambil (sewaktu-waktu), fungsinya untuk mewujudkan keinginan nasabah dalam melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan, berkorban saat Idul Adha, mempersiapkan pensiun/hari tua.²⁰

¹⁹Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), 97

²⁰Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Sub Branch Manager* dan *Marketing Funding*. Berikut prosedur dalam pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Rencana.



Gambar 4.3
Skema Transaksi Tabungan iB Hijrah Rencana

Dasar Hukum pada produk tabungan iB Hijrah Rencana, yakni berdasarkan Fatwa DSN MUI No. 4/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan. Tabungan adalah simpanan yang dapat diambil sewaktu-waktu dan sudah banyak digunakan masyarakat luas, di kota maupun desa. Dengan adanya tabungan iB Hijrah Rencana, maka masyarakat dapat menabung untuk persiapan dimasa depan yang akan datang sesuai dengan prinsip syariah.

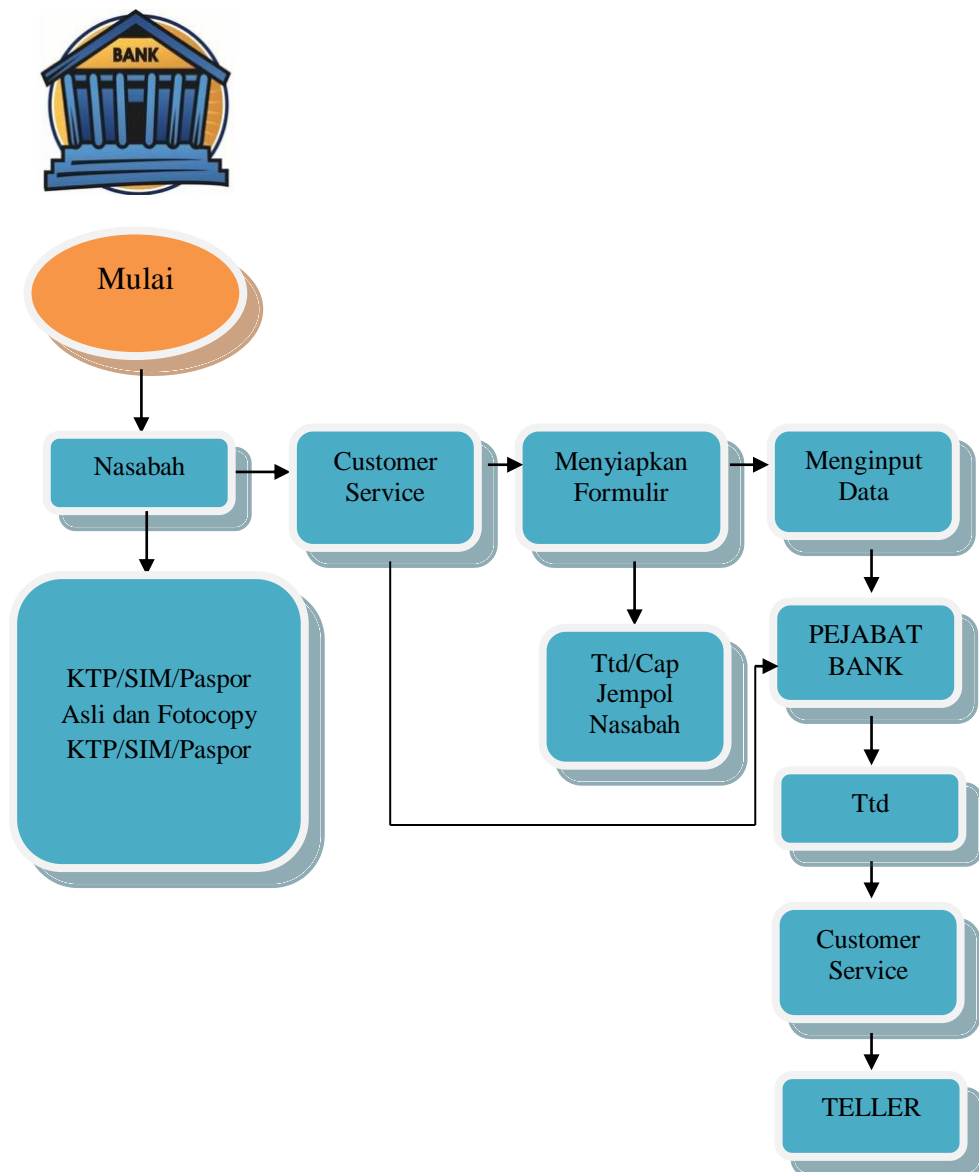
Adapun manfaat pada tabungan iB Hijrah Rencana yang dapat digunakan oleh nasabah, sebagai berikut:²¹

²¹Ibid

- 1) Tabungan dengan perencanaan keuangan syariah untuk masa depan
- 2) Dapat digunakan semua kalangan dengan menyesuaikan kebutuhan nasabah. Mulai dari pendidikan, pernikahan, wisata religi dan lain sebagainya.
- 3) Sistem autodebet membantu nasabah untuk setoran rutin setiap bulannya dengan pendebitan dari rekening reguler.
- 4) Adanya asuransi jiwa yang dapat diambil ataupun digunakan, apabila pemilik tabungan meninggal dunia.

Dengan diciptakannya produk tabungan iB Hijrah Rencana, diharapkan menjadi solusi perencanaan keuangan syariah bagi nasabah yang hendak menabung namun juga hendak memenuhi kebutuhan atau perencanaan dimasa yang akan datang.

Dalam kegiatan pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana. Adapun mekanisme dalam pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya.



Gambar 4.4
Mekanisme Tabungan iB Hijrah Rencana

Penjelasan mekanisme pada gambar di atas:²²

- 1) Calon nasabah datang ke Bank dan menghubungi customer service
- 2) Customer service melayani nasabah dengan memperhatikan ketentuan sebagai berikut:

²²Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

- a) Memberikan penjelasan yang bersifat penting atau brosur-brosur yang ada kepada calon nasabah yang bersangkutan mengenai ketentuan tentang simpanan
 - b) Setelah calon nasabah memahami dan menyatakan kesediannya untuk membuka rekening, selanjutnya customer service meminta tanda bukti pengenal diri berupa KTP/SIM/Paspor Asli serta lampiran fotocopy sebanyak 2 lembar
 - c) Khusus untuk pembukaan rekening badan usaha/group/yayasan maka calon nasabah harus menyertakan fotokopi akte pendirian badan usaha tersebut
- 3) Selanjutnya customer service menyiapkan formulir-formulir untuk pengisian data diri nasabah
 - 4) Calon nasabah kemudian dipersilahkan untuk mengisi (Form aplikasi nasabah individu/institusi untuk akad wadi'ah (tabungan reguler) dan akad mudharabah (tabungan rencana)) dan menandatangani atau cap jempol formulir tersebut, pengisian formulir ini dapat dibantu oleh customer service
 - 5) Setelah formulir tersebut diisi dan ditandatangani atau cap jempol oleh calon nasabah, selanjutnya customer service melaksanakan input data untuk mendapatkan nomor rekening nasabah dan di catat kembali pada kartu sub buku besar

- 6) Customer service melanjutkan formulir yang telah dipersiapkan sebelumnya kepada pejabat bank yang berwenang untuk meminta persetujuan pembukaan rekening dan meng "*approve*" data yang telah diinput oleh customer service sebagai tanda persetujuan
- 7) Pejabat bank menerima formulir dari customer service dan meneliti kebenaran pengisiannya apabila sudah benar pejabat bank menandatangani formulir tersebut serta mengembalikan pada customer service
- 8) Customer service menerima pengembalian formulir tersebut kemudian menyerahkannya pada teller
- 9) Teller menerima dan mulai melakukan proses pemasukan ke rekening yang telah didaftarkan
- 10) Customer service menandatangani semua lembar setoran pada kolom yang tersedia kemudian mengembalikan lembar pertama dan kedua tanda setoran kepada teller
- 11) Teller menyerahkan: lembar pertama tanda setoran, buku tabungan, kartu identitas, lembar kedua formulir dan kartu ATM
- 12) Setelah tabungan iB Hijrah Muamalat telah aktif, maka nasabah dapat membuka dan membuat tabungan iB Hijrah Rencana dengan setoran awal Rp. 100.000,- dan pilihan jangka waktu yang sesuai kebutuhan nasabah mulai dari 1 tahun sampai 5 tahun. Hal ini dikarenakan sistem autodebet. Sehingga nasabah diberikan arahan

terlebih dahulu untuk membuka tabungan iB Hijrah Muamalat (reguler).²³

Pada produk tabungan iB Hijrah Rencana terdapat perhitungan bagi hasil yang dihitung pada saldo rata-rata nasabah. Berikut contoh bagi hasil nasabah Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya:²⁴

- 1) Rata-rata Hasil Investasi dari 1000 DPKM bulan terakhir, 6.55
- 2) Nominal rencana, 100.000.000,-
- 3) Nisbah tabungan rencana, 30
- 4) Jumlah hari, 31
- 5) Jumlah hari bulan perhitungan, 31

Bagi hasil yang diterima oleh Nasabah:

$$\frac{B}{1000} \times A \times \frac{C}{100} \times \frac{D}{E} = \text{Rp. 196.500,-}$$
$$\text{Pajak Bagi Hasil sebesar 20\%} = \text{Rp. 39.300,-}$$
$$= \text{Rp. 157.200,-}$$

Bagi hasil net

Equivalent Rate:

$$\frac{A \times C / 100}{1000} / E \times 365 \times 100\% = 2.31\%$$

²³Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 28 Juni 2019

²⁴Ibid

2. Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah Rencana Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah

Adapun strategi pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana untuk meningkatkan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, yaitu menggunakan bauran pemasaran (*marketing mix*) 7P yang dipakai sangat tepat untuk pemasaran jasa.²⁵

a. *Product* (Produk)

Berikut strategi pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana pada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya dalam mengembangkan produknya:²⁶

1) Penentuan Logo dan Motto



Gambar 4.5
Logo Bank Muamalat Indonesia

Logo pada Bank Muamalat Indonesia terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu Daal, Yaa', Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri

²⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 208

²⁶Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai yang luhur.

Sedangkan motto pada Bank Muamalat, yakni “Retail Banking, Islamic, Modern, Profesional, Allahuakbar”.

2) Menciptakan Merk

Bank Muamalat menciptakan merk yang unik, menarik dan mudah diingat oleh nasabah. Dengan tambahan tagline “AyoHijrah” yang berfungsi mengajak masyarakat muslim untuk lebih baik lagi terutama dalam lembaga keuangan. Sebagaimana Bank Muamalat merupakan bank murni syariah dan perbankan syariah pertama di Indonesia. Untuk tagline tersebut sudah mulai dipromosikan dari tahun 2018 dengan sasarannya anak muda saat ini, walaupun zaman sudah modern, namun keimanan tetap menjadi utama.

3) Menciptakan Kemasan

Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian pelayanan atau jasa kepada nasabah. Bank Muamalat menciptakan tabungan iB Hijrah Rencana dengan desain yang unik, simpel serta logo yang islamic, sehingga dapat mudah diingat bagi para nasabah di masa milenial ini. Bagi nasabah baru, akan di sarankan membuat tabungan iB Hijrah Muamalat karena sistem pada tabungan iB Hijrah Rencana, yakni autodebet.



Gambar 4.6
Tabungan iB Hijrah Muamalat



Gambar 4.7
Tabungan iB Hijrah Rencana

b. *Price* (Harga)

Penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengingat harga sangat menentukan laku atau tidaknya produk dan jasa perbankan.

Untuk bisa bersaing dengan kompetitornya, Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya menentukan strategi harga yang kompetitif. Pembukaan rekening baru pada produk tabungan iB Hijrah Rencana:

Gambar 4.1
Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana	Akad Mudharabah Mutlaqah
Setoran Awal	1. Perorangan : Rp.100.000 – Rp.1.000.000 2. Non- perorangan : Rp.100.000 – Rp.1.000.000
Setoran rutin/bulan	Rp.100.000
Saldo Minimum	Rp.100.000
Biaya Administrasi Rekening	Free
Biaya Penutup Rekening	Saat jatuh tempo = Free Sebelum jatuh tempo = Rp.100.000
Asuransi PT.Tafakul Keluarga dengan berbagai manfaat	1. sisa setoran bulanan + 20 kali setoran bulanan 2. usia peserta 17tahun s/d 60tahun

Minimum pembayaran sebesar Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) dan untuk batas maksimum pembayaran sebesar Rp. 1.000.000 (satu juta rupiah). Untuk setoran berikutnya adalah sebesar Rp. 100.000 dengan sistem autodebet dari tabungan iB Hijrah Muamalat (*reguler*). Untuk tabungan ini tidak ada biaya administrasi, karena bersifat simpanan berjangka.²⁷

²⁷Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

Produk tabungan iB Hijrah Rencana ini memiliki bagi hasil sebesar 30:70, artinya 30 untuk bagian nasabah dan 70 untuk bank yang dimana jumlahnya didapat dari saldo rata-rata nasabah.

c. *Promotion* (Promosi)

Tujuan promosi bagi Bank MuamalatKCP Rungkut Surabaya adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan, tertuma pada produk tabungan iB Hijrah Rencana dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Promosi dapat dilakukan dengan 4 macam, sebagai berikut:²⁸

1) Periklanan (*Advertising*)

Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya mengadakan iklan melalui televisi, media, internet (www.bankmuamalat.co.id) dan sosial media seperti.Hal ini dapat membantu nasabah dalam menentukan suartu produk yang dibutuhkan.Dengan berbagai informasi baik dari manfaat maupun keunggulan masing-masing produk, karna di zaman milenial saat ini semua dapat mudah diakses melalui gadget dan dengan adanya gadget apapun yang dibutuhkan semua ada dan mudah untuk mengakses atau memprosesnya.

²⁸Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21Juli 2019



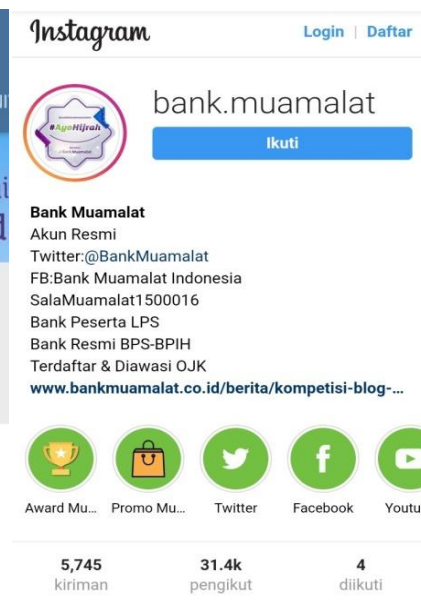
Gambar 4.8
Facebook Bank Muamalat



Gambar 4.9
Twitter @BankMuamalat



#AyoHijrah
Gambar 4.10
Youtube Bank Muamalat



Gambar 4.11
Instagram bank.muamalat

2) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Menyebarkan brosur yang berisi pesan-pesan persuasif mengenai keunggulan produk tabungan iB Hijrah Rencana. Sehingga dapat

menarik minat nasabah untuk menggunakan tabungan iB Hijrah Rencana. Kegiatan ini dilakukan di event muslim yang diselenggarakan setiap satu tahun sekali, seminar sekolah maupun perusahaan (*ISEF*) di Surabaya.

3) Publisitas (*Publicity*)

Melakukan promosi tabungan iB Hijrah Rencana dalam kegiatan syariah islam yang di sponsori oleh Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya. Fungsinya agar masyarakat dapat mengenal dan menambah wawasan terhadap perbankan syariah, sebagaimana Bank Muamalat Indonesia merupakan bank murni syariah yang pertama di Indonesia. Banyaknya penawaran maupun manfaat memudahkan untuk nasabah sendiri.

4) Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Bentuk komunikasi lisan atau percakapan dengan tatap muka secara langsung antar pihak Bank Muamalat (*marketing* maupun *customer service*) dengan nasabah atau (*door to door*) penjemputan bola ke nasabah. Tujuannya memaparkan nilai dan manfaat pada produk tabungan iB Hijrah Rencana.

Kegiatan promosi produk bank syariah tidak lepas dari pengawasan DPS (Dewan Pengawas Syariah) dalam memberikan keputusan terhadap produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini yang membedakan antara bank konvensional dan bank syariah.

Oleh karena itu MUI sebagai lembaga dan organisasi islam tanah air, menganggap perlu dibentuknya satu dewan syariah yang bersifat nasional dan membawahi seluruh lembaga keuangan, salah satunya Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya. Lembaga ini dikenal dengan DSN (Dewan Syariah Nasional). Tanggung jawab DPS.

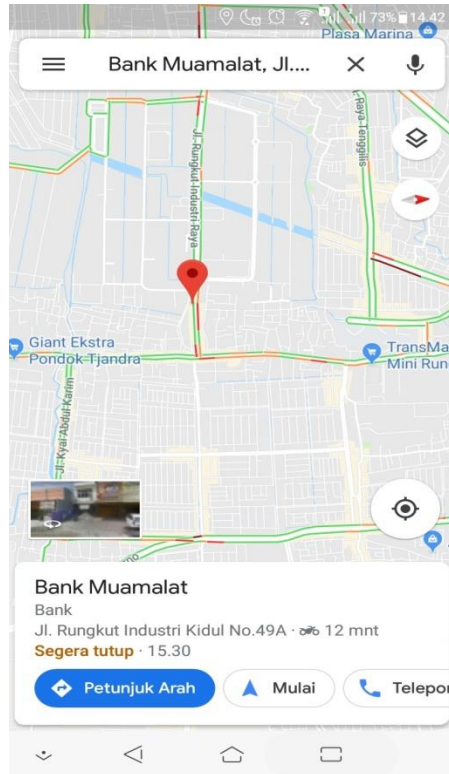
- 1) Mengawasi produk dan jasa yang di tawarkan bank kepada nasabah, salah satunya produk tabungan iB Hijrah Rencana yang telah diizinkan dengan Fatwa No. 4/DSN-MUI/IV/2000.
- 2) Mengawasi manajemen Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, yang harus didasari prinsip-prinsip syariah.

Untuk produk tabungan iB Hijrah Rencana mulai beroperasi pada tahun 2013 dan sudah mendapatkan izin dari DPS dalam pemasaran produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan melakukan pemasaran produk yang sesuai prosedur dan promosi agar menarik dilakukan melalui media cetak maupun elektronik dan penjualan secara langsung kepada nasabah, sehingga dapat menarik minat nasabah terhadap produk tabungan iB Hijrah Rencana. Kegiatan diatas dinaungi oleh DSN sebagai pengawas dalam kegiatan ekonomi syariah, baik di produk maupun jasa.

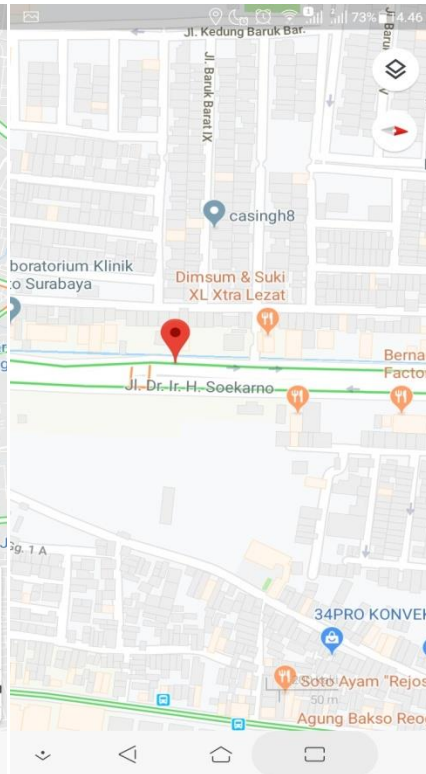
d. *Place* (Tempat atau Lokasi)

Tempat atau saluran distribusi Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya di Jalan Rungkut Industri No. 49 Surabaya. Namun, saat ini

telah berpindah tempat di Jalan Dr.Ir.H.Soekarno N0. 392 Merr, Kedung Baruk Surabaya.



Gambar 4.12
Bank Muamalat Rungkut Surabaya



Gambar 4.13
Bank Muamalat Merr Surabaya

Untuk tempat yang terbaru ini lebih strategis karena dapat dijangkau oleh nasabah, dekat dengan wisata kuliner dan perusahaan lainnya. Berkaitan dengan tempat dan waktu, sebagai sebuah produk tabungan iB Hijrah Rencana hadir dengan dukungan infrastruktur yang dapat di akses dari tabungan iB Hijrah Muamalat sebagai berikut:²⁹

- 1) Untuk penyetoran tunai dapat dilakukan di Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya.

²⁹Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juli 2019

- 2) Untuk penarikan tunai Bank Muamalat bekerjasama dengan ATM Bersama dan ATM Prima atau BCA dengan fasilitas 8.800 mesin ATM di Indonesia.
- 3) Untuk jasa perbankan lainnya Bank Muamalat mengandalkan situs resminya di www.muamalatbank.com untuk transaksi via internet dan Salammuamalat untuk transaksi via telepon.
- 4) Fasilitas pada tabungan iB Hijrah Rencana yaitu memudahkan nasabah dalam pengecekan saldo, sistem autodebet ke tabungan iB Hijrah Muamalat yang berfungsi membantu kegiatan nasabah dalam melakukan setoran rutin pada tabungan iB Hijrah Rencana dan bagi hasil 30% untuk nasabah yang di hitung dengan saldo rata-rata nasabah.

e. *People* (Orang)

Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan syariah. Oleh karena itu orang-orang yang terlibat dalam produksi jasanya haruslah mereka yang memahami syariah bukan hanya mereka yang memiliki kemampuan dan pengetahuan di bidang perbankan. Untuk mendapatkan sumber daya insani seperti itu Bank Muamalat Indonesia mendirikan sebuah lembaga pendidikan bernama Institut Muamalat. Dalam perekrutan karyawan baru, Bank Muamalat mengadakan tes ataupun seleksi untuk calon karyawan yang sesuai dengan kriteria dan penempatan pekerjaan.

f. *Process* (Proses)

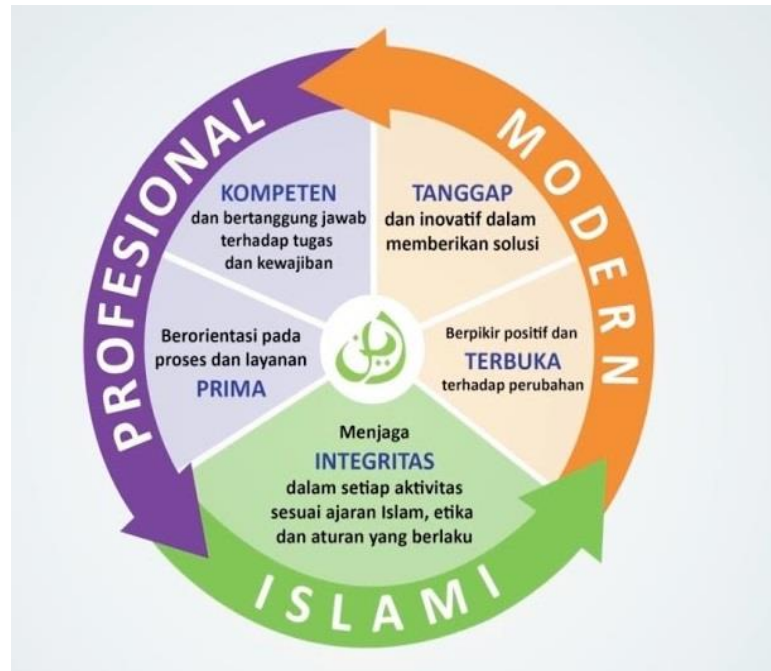
Proses penyampain produk Tabungan Muamalat diawali ketika calon nasabah membuka rekening salah satu produk tabungan iB Hijrah Rencana dan kemudian memperoleh atm dan buku tabungan untuk tabungan iB Hijrah Muamalat (tabungan reguler) maupun tabungan iB Hijrah Rencana berupa buku tabungan. Hal ini dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi baik melalui ATM Muamalat maupun mobile banking yang berfungsi dalam pengecekan saldo maupun setoran bulanan.

g. *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Adalah terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, motto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama dan jaminan perusahaan. Dengan adanya bukti tersebut menjadi daya tarik minat nasabah terhadap Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya. Selain itu logo dan simbol bank muamalat pun menjadi ciri khas untuk perbankan syariah pertama di Indonesia, sebagaimana Bank Muamalat merupakan bank murni syariah sejak tahun 1991 dan mulai beroperasi atau memulai pemasaran kepada masyarakat pada tahun 1992.

Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya telah menerjemahkan Budaya Perusahaan sebagai nilai-nilai yang harus dipatuhi serta menjadi pedoman perilaku sehari-hari. Dilakukan secara menyeluruh serta rutin melalui kegiatan sehari-hari yang dekat dengan aktivitas

operasional Bank sehingga menjadi lebih mudah untuk diresapi. Tahun 2016 menjadi tahun redefining bagi Budaya Perusahaan Muamalat menjadi nilai-nilai yang mencakup Islami, Modern, dan Profesional (IDEAL) yang terangkum dalam simbol berikut:³⁰



Gambar 4.14
Logo IDEAL Bank Muamalat

Arah putaran yang berlawanan arah pergerakan jarum jam menggambarkan bahwa Bank Muamalat mengikuti sunatullah (sistem tata surya, putara tawaf, Neuton Elektron). Ketiga putaran tersebut memiliki warna masing-masing dengan filosofi tersendiri, sebagai berikut:³¹

³⁰Bank Muamalat Indonesia, “Profil Bank Muamalat Indonesia”, dalam <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat> (di akses pada 21 Juli 2019)

³¹Ibid

- 1) Warna Hijau adalah mempresentasikan nilai universal yang segar, memiliki kesesuaian dengan gambaran dunia Islam sehingga relevan menggambarkan nilai Islami.
- 2) Warna Orange adalah warna yang atraktif dan dinamis yang sesuai untuk menggambarkan modernitas.
- 3) Warna Ungu adalah mempresentasikan makna kedewasaan dan kemapanan yang sesuai dengan nilai profesional.

Putaran ketiga nilai utama tersebut mengelilingi dan menjaga pusatnya, yaitu logo “Daal, Yaa’ dan Nuun” yang memiliki makna, yaitu pertama adalah “Ad Diin” yang berarti agama dan kedua adalah “Madaniyah” yang mewakili niat-niat luhur Bank Muamalat Indonesia untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur sesuai dengan konsep Islam.

Adapun faktor-faktor pendukung yang mempengaruhi seorang nasabah berminat untuk membeli produk yang dijual oleh bank syariah selain dari strategi bauran pemasaran (*marketing mix*). Dimulai dari minat nasabah tersebut maka akan mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah produk tabungan iB Hijrah Rencana, sebagai berikut.³²

- 1) Pelayanan terhadap nasabah

Kepuasan pelayanan nasabah sangat menentukan keberhasilan bisnis dalam dunia perbankan syariah. Hal ini menjadi kunci utama

³²Olahan dari Hasil wawancara dengan Cynthia Renata Sari, selaku Sub Branch Manager, pada tanggal 21 Juni 2019

bagi Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah, baik yang nasabah baru maupun nasabah lama. Karena prioritas utama Bank adalah nasabah. Dengan pelayanan yang memuaskan maka dapat meningkatkan penggunaan berbagai produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, terutama pada produk tabungan iB Hijrah Rencana.

2) Loyalitas nasabah

Meningkatkan jumlah nasabah, dengan mempertahankan nasabah *existing* atau nasabah yang dulu pernah bekerja sama dengan Bank Muamalat. Diperlukan berbagai upaya agar kepercayaan yang dimiliki nasabah lama kepada Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya tidak hilang dengan meningkatkan fasilitas maupun pelayanan yang terbaik untuk nasabah. Hal ini bertujuan untuk memprioritaskan nasabah baru maupun mempertahankan nasabah lama.

3) Persaingan Antar Bank Syariah

Banyaknya lembaga keuangan saat ini, baik bank konvensional maupun bank syariah di Surabaya. Menyebabkan persaingan yang sangat ketat antar bank satu dengan bank lainnya. Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, lebih meningkatkan inovasi produk dan jasa agar nasabah lama maupun baru tetap loyalitas kepada Bank Muamalat.

Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya, telah menerapkan strategi pemasaran produk tabungan iB Hijrah Rencana dengan *marketing mix 7P* dari tahun 2013. Hal ini menjadi tolak ukur dalam meningkatkan jumlah nasabah. Salah satunya dengan memperluas promosi tabungan iB Hijrah Rencana baik melalui *personal selling* atau penjualan secara langsung (lisan) kepada nasabah maupun media cetak berupa brosur dan elektronik, baik website maupun media sosial.

Memberikan kesan dan image yang baik untuk nasabah, fungsinya agar dapat menarik minat nasabah dalam menggunakan produk tabungan iB Hijrah Rencana dengan berbagai manfaat, fasilitas dan yang paling utama, yakni pelayanan yang baik menjadi kunci utama bagi Bank Muamalat KCP Rungkut Surabaya.