

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Profil Bank Muamalat Mas Mansyur Surabaya<sup>1</sup>**

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

---

<sup>1</sup>[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id), “profil Bank Muamalat,” <https://www.bankmuamalat.co.id/profil-bank-muamalat>, (03 Juli 2019 pukul: 13.00 WIB).

2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk tersebut menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun

terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

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

## 2. Visi dan misi Bank Muamalat

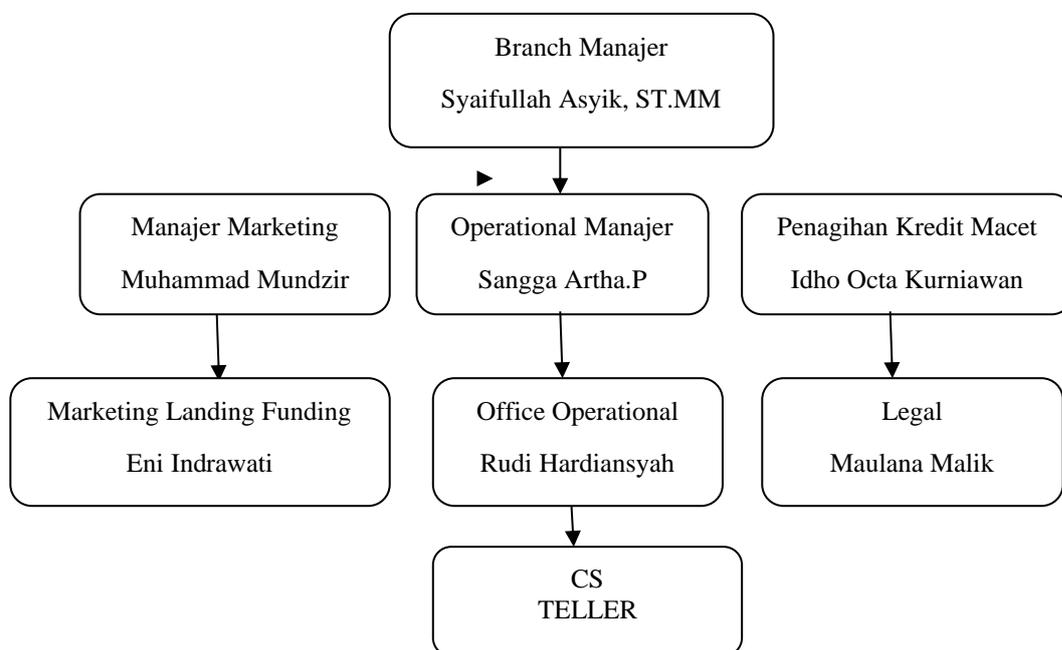
- a. Visi yang dimiliki oleh Bank Muamalat<sup>2</sup> adalah menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.
- b. Misi yang dimiliki oleh Bank Muamalat<sup>3</sup> adalah membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan 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.

---

<sup>2</sup> [www.bankmuamalat.co.id, “profil-bank-muamalat,”](http://www.bankmuamalat.co.id/profilbankmuamalat) [http://www. www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) /profilbankmuamalat, (03 Juli 2019, pukul 13.00 WIB).

<sup>3</sup> Ibid.,

### 3. Struktur Organisasi di Bank Muamalat



**Gambar 4.1**  
Struktur organisasi Bank Muamalat

#### a. *Branch Manager*

*Branch Manager* merupakan pimpinan kantor cabang yang bertanggung jawab atas pencapaian dan kinerja cabang dengan melakukan perencanaan, monitoring

dan evaluasi fungsi dan pencapaian sales, *Covering Area* dan pengelolaan *Customer* untuk memenuhi target penjualan yang ditetapkan perusahaan Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh *Branch Manager* diantaranya adalah :<sup>4</sup>

- 1) Bertindak sebagai pimpinan cabang dan bertanggung jawab pada direktur utama atas semua operasional cabang.
- 2) Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan. Pemasaran perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa dijalankan dengan baik.
- 3) Memonitor kegiatan operasional perusahaan, monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka *Branch Manager* bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan staff-staffnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya 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 manager.
- 5) Memberikan solusi terhadap semua masalah. *Branch Manager* bukan hanya memerintah bawahannya saja, namun *manager* cabang juga wajib memberikan

---

<sup>4</sup> Ibid.,

solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah ataupun masalah dengan sesama karyawan.

#### **4. Implementasi Relationship Manajer Funding dalam Peningkatan Penjualan Produk Tabungan iB Haji di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.**

Tabungan iB Haji merupakan tabungan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan.

Implementasi relationship manajer funding dalam peningkatan penjualan produk tabungan iB Haji di Bank Muamalat ini sudah bekerja sama dengan :

- 1.) Referral Haji
- 2.) KBIH
- 3.) SISKOHAT
- 4.) MOBIL BRAND
- 5.) KEMENAG(SURABAYA,BANGKALAN,SAMPANG,SUMENEP)

Peningkatan penjualan pertahun masih signifikan dari tahun ke tahun tentunya tahun 2019 yang pasti meningkat yang pertama karna sumber daya kita bertambah, karna bank muamalat bekerja sama dengan referral haji atau KBIH (kelompok bimbingan ibadah haji) dan bekerja sama dengan kemenag karena peluang peserta atau calon jamaah haji

Implementasi *Relationship Manajer Funding* tentang penjualan tabungan iB Haji Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya yaitu dengan cara masing-masing *Relationship Manajer Funding* mas mansyur dengan teknik cross selling jadi bisa di mix dengan membuka asuransi jiwa agar bisa berproteksi dengan asuransi jiwa tersebut. Strategi yang paling berpengaruh yaitu promosi dan strategi member get member. Produk tabungan IB haji bisa meningkat karena bank muamalat ini

memiliki mobil brand sekaligus sudah bekerja sama dengan KEMENAG yang mempunyai kerja sama MOUEXCLUSIVE dengan kemenag surabaya,bangkalan,sampang,sumenep.

Syarat pembukaan produk tabungan iB haji untuk dewasa di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya meliputi:<sup>5</sup>

- a. KTP
- b. NPWP
- c. Kartu Keluarga
- d. Buku Nikah
- e. Ijazah terakhir
- f. Akta Kelahiran
- g. Materai 6000 (3 Lembar)
- h. Foto 3x4 sebanyak 10 Lembar dengan ketentuan warna baju atau jilbab harus kontras dengan latar belakang, tidak memakai pakaian dinas, tidak menggunakan kacamata, tampak wajah 80% dan bagi jamaah haji wanita wajib menggunakan busana muslim.

Sedangkan syarat pembukaan produk tabungan iB Haji untuk anak-anak meliputi:

1. Identitas orang tua (KTP dan NPWP)
2. Akta Kelahiran
3. Kartu Keluarga

Untuk setoran awal pembukaan rekening tabungan iB Haji di Bank Muamalat KC Mas Mansyur minimal Rp. 100.000. sedangkan keuntungan dari tabungan iB Haji pada Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya sebagai berikut:

---

<sup>5</sup> Nia kartika Putri, wawancara selaku Costomer Service pada tanggal 06 Desember 2019

- a) Lebih praktis: tidak perlu membaya uang tunai berlebihan. Tersedia berbagai pilihan kartu shar-E Debit Mumalat yang bisa digunakan untuk transaksi ATM dan pembayaran belanja diseluruh dunia melalui jaringan ATM Muamalat, ATM Plus atau Visa, ATM Prima, MAPS, dan Merchant Visa.
- b) Lebih nyaman: karena tersedia beragam nominal standing intruction bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa repot ke kantor Cabang atau ATM.
- c) Lebih ringan: tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening tabungan iB Haji.
- d) Lebih banyak bonus dan hadiahnya seperti souvenir eksklusif serta perlengkapan haji, dan nasabah berkesempatan untuk mendapatkan hadiah Umroh gratis selama periode program berlangsung.

Tabungan iB Haji ini sangat rekomendasikan bagi seorang yang mempunyai rencana melaksanakan ibadah haji, dengan cara menabung di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai target agar nasabah segera mendapatkan porsi (Nomor antrian keberangkatan haji), melalui beberapa prosedur berikut:

- a) Nasabah datang ke Kantor Cabang Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya dengan membawa persyaratan yang lengkap berupa KTP, NPWP, Kartu keluarga, buku nikah, ijazah terakhir, akta kelahiran, materai 6000, dan foto 3x4.
- b) Mengambil nomor antrian kemudian ke Customer Service (CS) sehingga bagian Customer Service memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai tabungan iB haji baik secara lisan maupun tertulis, diantaranya yaitu menjelaskan akad yang digunakan pada tabungan iB Haji yaitu akad *Wadi'ah*. Selanjutnya

mengkonfirmasi kepada nasabah untuk memastikan bahwa nasabah tersebut paham dengan penjelasan mengenai tabungan iB Haji sehingga transaksi dapat dilanjutkan.

- c) Mengisi formulir pembukaan rekening dengan benar. Dalam prakteknya nasabah harus mengisi formulir yang sudah disediakan oleh Customer Service (CS) akan tetapi jika nasabah tidak mengerti maka dibantu oleh Customer Service.
- d) Customer Service (CS) memeriksa dokumen yang diserahkan oleh nasabah kemudian di cek kebenaran data terlebih dahulu sehingga akan memproses pembukaan rekening tersebut. Dalam hal ini nasabah menunggu Customer Service yang sedang melakukan pengecekan data dan juga proses pembukaan tabungan iB Haji.
- e) Nasabah diminta melakukan setoran awal untuk tabungan iB Haji dengan minimal Rp.100.000.

Setelah proses pembukaan tabungan iB Haji selesai, nasabah diminta melakukan setoran awal kepada teller Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.

- f) Nasabah akan mendapatkan buku tabungan iB Haji sebagai bukti kepemilikan rekening dan tabungan iB Haji ini tidak dikenakan biaya administrasi.
- g) Selanjutnya, nasabah bisa melakukan setoran uang sesuai dengan kemampuan nasabah sehingga uang yang disetor bisa mencapai nominal Rp. 25.000.000 untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan ketentuan kementerian agama. Kemudian untuk pengambilan nomor validasi atau nomor porsi nasabah menyetorkan berkas lengkap dan mengisi surat pernyataan calon ansabah haji (SPCH) dengan menggunakan akad wakalah dan mandapatkan surat kuasa haji.

Dalam strategi pemasaran diperlukan pada sebuah lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat Indonesia, dimana lembaga ini selain berorientasi pada fungsi profit, lembaga ini juga mempunyai kapasitas sebagai lembaga yang berorientasi pada fungsi social. Pada lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat Indonesia, disadari perlunya bersaing pada pemasaran produk-produk serta jasa layanan, sehingga diperlukan strategi pemasaran pada produk dan jasa bank. Salah satu produk yang diperkenalkan Bank Muamalat Indonesia adalah Produk Tabungan iB Muamalat Haji. Produk ini merupakan produk yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah, sehingga keinginannya dapat terpenuhi.

Dalam pemasaran produk, marketing sudah dibekali training marketing diantaranya adalah tentang strategi pemasaran produk yaitu marketing diajari bagaimana cara memasarkan suatu produk agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya, kemudian tentang materi produk yaitu pemahaman produk agar marketing lebih mengetahui segala sesuatu tentang produk-produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Di lain hal marketing Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya juga dibebani target dalam mendapatkan nasabah produk tabungan iB muamalat Haji. Untuk kendala dalam pemasaran selama ini tidak ada kendala dan target tercapai. Sehingga Bank Muamalat KC Mas Mansyur dalam strategi pemasarannya relationship manager untuk meningkatkan penjualan produk tabungan Ib Haji menggunakan beberapa bauran pemasaran, diantaranya sebagai berikut:<sup>6</sup>

a) *Product* (produk)

Fenomena daftar tunggu (waiting list) haji di Indonesia yang terjadi pada saat ini yang mencapai 14 tahun bahkan lebih, banyak menyadarkan umat muslim yang kemudian merencanakan ibadah haji sejak dini yaitu dengan cara membuka rekening

---

<sup>6</sup> Anggia, wawancara selaku realtion Manajer pada tanggal 24 November 2019

tabungan haji. Hal ini kemudian ditangkap menjadi peluang oleh Bank Muamalat Indonesia yang kemudian menciptakan produk tabungan iB Muamalat Haji dengan menerapkan akad wadiah, yaitu simpanan murni tetapi nasabah mendapat bonus dari bank.

Dalam mengembangkan produknya Bank Muamalat Indonesia melakukan beberapa hal yaitu: Bank Muamalat Indonesia menciptakan branding iB Muamalat Haji dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut:

- 1) Mudah diingat dan dimengerti, Bank Muamalat Indonesia memberi nama produknya singkat dan jelas agar nasabah mudah mengingat nama produk-produk tersebut. Seperti produk tabungan iB Muamalat Haji, pada produk terdapat kata haji dan umrah sehingga masyarakat mudah mengingat dan mengetahui tabungan itu ditujukan untuk yang ingin merencanakan ibadah haji.
- 2) Terkesan modern, Bank Muamalat Indonesia dalam menciptakan merek dengan cara melihat perkembangan pasar yang semakin berkembang dalam hal penamaan produk. Dalam produk tabungan iB Muamalat Haji terdapat kata “iB” atau Islamic Banking yang terkesan modern karena perkembangan ekonomi islam pada saat ini.
- 3) Memiliki arti positif, Bank Muamalat Indonesia menciptakan merek memiliki arti yang bermanfaat bagi nasabahnya. Dalam produk tabungan iB Muamalat Haji yaitu tabungan haji yang dijalankan menurut prinsip syari’ah dan tentu bebas dari unsur riba sehingga memberikan ketenangan batin para nasabah.

b) *Place* (tempat)

Dalam segi tempat strateginya sudah memasuki pihak bagus karena berada dilingkungan muslim dimana ampel ini wisata religi dan semua mayoritas muslim karyawan yang ada di Bank Muamalat KC Mas Mansyur bisa mendatangi pedagang

muslim semua dan sudah mempunyai pandangan tentang haji, sedangkan lingkungan yang bisa meningkatkan penjualan iB Haji itu sendiri yaitu keliling berpindah-pindah di kemenag Bangkalan, Sampang, Sumenep, Pamekasan dan Surabaya.

c) *Price* (harga)

Dalam hal harga produk tabungan iB Haji di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya harga yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia lebih rendah dibandingkan dengan Bank Syariah lainnya. Setoran awal tabungan iB haji Rp. 100.000 dan berapapun nominal yang dimiliki oleh nasabah pihak Bank Muamalat KC Mas Mansyur bisa support maka tak heran jika dalam pemasarannya produk ini lebih unggul jika dilihat dari segi harga sehingga menarik perhatian nasabah dan tidak memebatkan masyarakat yang ingin memiliki tabungan iB Haji tersebut karena dengan hanya biaya Rp. 100.000 nasabah bisa membuka rekening tabungan iB Haji di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.

d) *Promotion* (promosi)

Salah satu tujuan promosi Bank Muamalat Indonesia adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon konsumen yang baru. Berikut ini strategi promosi yang digunakan Bank Muamalat Indonesia dalam mempromosikan produk tabungan iB Muamalat Haji:

- 1) Memperluas jaringan dari satu nasabah kemudian menawarkan pada pasangan, keluarga dan teman nasabah melalui telepon atau langsung datang kerumah.

- 2) Dengan brosur-brosur/iklan-iklan yang menarik dan agamis, sehingga masyarakat dengan mudah mengetahui adanya lembaga keuangan syariah, produk maupun jasa layanannya, khususnya produk tabungan iB Muamalat Haji.
- 3) Dengan website [www.muamalat.co.id](http://www.muamalat.co.id), informasi tentang Bank Muamalat Indonesia dengan produk maupun jasa layanannya khususnya produk tabungan iB Muamalat Haji pada Bank Muamalat Indonesia dapat diketahui masyarakat secara luas.
- 4) Penjualan pribadi dilakukan oleh marketing dengan cara door to door serta datang langsung ke kelompok-kelompok pengajian.

e) Proses (*process*)

Alur penjualan yaitu dengan cara mensupport setiap lingkungan mencari celah atau diajak bekerjasama. Dalam proses ini ada beberapa prosedur diantaranya:

- 1) Nasabah datang ke Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya dengan membawa persyaratan yang lengkap berupa KTP, NPWP, Kartu keluarga, buku nikah, ijazah terakhir, akta kelahiran, materai 6000, dan foto 3x4.
- 2) Mengambil nomor antrian kemudian ke *Customer Service* (CS) sehingga bagian *Customer Service* memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai tabungan iB haji baik secara lisan maupun tertulis, diantaranya yaitu menjelaskan akad yang digunakan pada tabungan iB Haji yaitu akad *Wadi'ah*. Selanjutnya mengkonfirmasi kepada nasabah untuk memastikan bahwa nasabah tersebut paham dengan penjelasan mengenai tabungan iB Haji sehingga transaksi dapat dilanjutkan.
- 3) Mengisi formulir pembukaan rekening dengan benar. Dalam prakteknya nasabah harus mengisi formulir yang sudah disediakan oleh *Customer Service*

(CS) akan tetapi jika nasabah tidak mengerti maka dibantu oleh *Customer Service*.

- 4) *Customer Service* (CS) memeriksa dokumen yang diserahkan oleh nasabah kemudian di cek kebenaran data terlebih dahulu sehingga akan memproses pembukaan rekening tersebut.

Dalam hal ini nasabah menunggu *Customer Service* yang sedang melakukan pengecekan data dan juga proses pembukaan tabungan iB Haji.

- 5) Nasabah diminta melakukan setoran awal untuk tabungan iB Haji dengan minimal Rp.100.000.

Setelah proses pembukaan tabungan iB Haji selesai, nasabah diminta melakukan setoran awal kepada teller Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.

- 6) Nasabah akan mendapatkan buku tabungan iB Haji sebagai bukti kepemilikan rekening dan tabungan iB Haji ini tidak dikenakan biaya administrasi.
- 7) Selanjutnya, nasabah bisa melakukan setoran uang sesuai dengan kemampuan nasabah sehingga uang yang disetor bisa mencapai nominal Rp. 25.000.000 untuk mendapatkan nomor antrian sesuai dengan ketentuan kementerian agama. Kemudian untuk pengambilan nomor validasi atau nomor porsi nasabah menyetorkan berkas lengkap dan mengisi surat pernyataan calon nasabah haji (SPCH) dengan menggunakan akad wakalah dan mendapatkan surat kuasa haji.

f) *Physical evedence* (bukti fisik)

Bank Muamalat merupakan salah satu Bank yang paling besar di Surabaya dan yang paling di incer bagi setiap nasabah karena Bank Muamalat merupakan Bank yang paling lama dalam sistem Syariah. Bank Muamalat KC Mas Mansyur

Surabaya memberikan bukti fisik berupa slip penyetoran/penarikan, buku tabungan dan kartu ATM kepada nasabah.

g) *People* (orang)

Bahwa semua pedagang muslim mayoritas arab mensupport mereka agar semua penduduk KH Mas Mansyur ini sebagai sumber daya manusia (SDM) di lingkungan wisata religi Sunan Ampel, baik secara langsung maupun tidak langsung yang berhubungan dengan nasabah (*customer*), SDM ini sangat berkolerasi dengan tingkat kepuasan nasabah di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya.

**B. Analisa Strategi Relationship Manager Funding Dalam Peningkatan Penjualan Produk Tabungan Ib Haji Di Bank Muamalat KC Mas Mansyur Surabaya**

Dari bauran *marketing mix* yang dilakukan bank muamalat yang paling dominan yaitu :

1) Produk

Tabungan haji untuk setoran awal 25 juta dibandingkan dengan bank Syariah lain dengan keunggulan bank Muamalat tidak ada biaya administrasi.

2) *Place*

Dari segi lingkungan sudah bagus karena berada di kawasan muslim dimana ampel itu wisata religi, sederetan di situ pedagang muslim semua dan mayoritas orang arab di situlah masyarakat sudah termainset punya pandangan tentang ibadah haji.

3) Promosi

Dari segi promosi bank Muamalat sudah unggul yaitu lewat digital promotion seperti instagram, flayer, whatsapp story dan media sosial lainnya.

4) Proses

Alur penjualan yaitu dengan cara mensupport setiap lingkungan mencari celah atau diajak bekerjasama.

5) Bukti fisik

Bank muamalat merupakan salah satu bank yang terbesar di lingkungan Kc Mas Mansyur dan yang paling diminati bagi setiap nasabah karena bank Muamalat merupakan bank yang paling lama dalam sistem syariah. Bank muamalat Mas Mansyur Surabaya memberikan bukti fisik berupa slip setoran atau penarikan, buku tabungan dan kartu ATM kepada nasabah.

Peningkatan penjualan pertahun masih signifikan dari tahun ke tahun tentunya tiap tahun meningkat karena masing-masing *Relationship Manajer Funding* mas mansyur dengan teknik cross selling jadi bisa di mix dengan membuka asuransi jiwa agar bisa berproteksi dengan asuransi jiwa tersebut. Sedangkan *Relationship Manajer Funding* sendiri harus bisa mencari celah serta banyak link agar semakin meningkat pesat. Di samping itu Referral Haji dan Kemenag sudah bekerja sama dengan muamalat mereka itu peluang calon jamaah Haji terbesar oleh sebab itu referral dan kemenag menganjurkan setiap calon nasabah agar membuka tabungan IB Haji di Bank Muamalat.

Hasil yang diperoleh dari analisis kekuatan dan kelemahan serta peluang dan ancaman dalam strategi pemasaran produk tabungan iB Muamalat Haji di Bank Muamalat Indonesia KC Mas Mansyur Surabaya antara lain sebagai berikut:<sup>7</sup>

a. Kekuatan (*strenghts*)

Kekuatan menggambarkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, maka diperoleh beberapa kekuatan yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia KC Mas Mansyur Surabaya:

- 1) Citra perusahaan yang baik Bank Muamalat Indonesia telah melayani sistem perbankan syariah selama 24 tahun. Hal ini jelas mempengaruhi citra perusahaan Bank Muamalat Indonesia KC Mas Mansyur Surabaya sehingga masyarakat tidak ragu untuk menggunakan produk tabungan iB muamalat Haji.
- 2) Produk tabungan iB muamalat Haji lebih terjamin dan mempunyai fitur yang menarik Lebih terjamin karena terhubung secara online dengan SISKOHAT dan KEMENAG, untuk memperoleh kepastian mendapatkan kuota atau porsi keberangkatan ibadah haji. Fasilitas dan manfaat yang diberikan adalah dengan fasilitas standing Instruction (SI), nasabah memperoleh kartu Shar-E Debit Gold yang bisa digunakan bertransaksi di seluruh ATM dan pembayaran belanja di toko/merchant berlogo Visa/Plus. Serta untuk panduan haji dan umrah nasabah bisa menginstall aplikasi mobile Muamalat Haji
- 3) Strategi promosi Produk tabungan iB Muamalat Haji yang menarik dalam strategi promosi produk tabungan iB muamalat Haji Bank Muamalat Indonesia membuat program Rezeki Haji Berkah yang berhadiah lima tiket umrah setiap

---

<sup>7</sup> Anggia Jancynthia Nurizki Wardhani, wawancara selaku *Relation Manajer* pada tanggal 10 Desember 2019.

bulannya. Program ini efektif memancing minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan iB muamalat Haji.

- 4) Memiliki SDM yang berkualitas Bank Muamalat Indonesia memiliki SDM yang berkualitas dengan dibekali pendidikan dan pelatihan. Untuk marketing juga dibekali training/pendidikan marketing diantaranya adalah tentang strategi pemasaran produk yaitu marketing diajari bagaimana cara memasarkan suatu produk agar masyarakat tertarik untuk menggunakannya, kemudian tentang materi produk yaitu pemahaman produk agar marketing lebih mengetahui segala sesuatu tentang produk-produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia.

b. Kelemahan (*weaknesses*)

Kelemahan mencerminkan hal yang tidak dimiliki Bank Muamalat serta, merupakan kendala internal Bank Muamalat dalam memasarkan produk tabungan iB Muamalat Haji serta ada fitur bagi produk dimana nasabah yang membuka tabungan iB Haji hanya bisa menggunakan tabungan iB Haji tersebut untuk haji saja. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Mas Mansyur maka diperoleh beberapa kelemahan diantaranya:

- 1) Kurangnya SDM dari pihak Bank untuk mempromosikan produk tabungan iB haji khususnya kepada masyarakat yang berada di plosok-plosok desa.
- 2) Tabungan iB haji tidak dapat diambil sewaktu-waktu karena tabungan iB merupakan tabungan yang berjangka dan penutupannya pun harus sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

c. Peluang (*opportunities*)

Peluang merupakan faktor yang berasal dari lingkungan yang dapat membantu perusahaan dalam memasarkan produk tabungan iB Muamalat Haji. Berdasarkan

analisis yang dilakukan, maka diperoleh beberapa peluang yang terdapat pada Bank Muamalat Indonesia KC Mas Mansyur Surabaya antara lain:

- 1) Lamanya daftar tunggu (*waiting list*) haji Semakin lamanya daftar tunggu untuk haji semakin menyadarkan masyarakat muslim untuk merencanakan ibadah haji sejak dini yaitu dengan membuka rekening tabungan iB muamalat Haji.
- 2) Bank Muamalat merupakan bank syariah. Ibadah haji adalah rukun islam, tak bisa dipungkiri masyarakat muslim pasti lebih mempercayakan urusan ibadah haji kepada bank syariah.
- 3) Tingginya populasi penduduk beragama Islam

Semua orang muslim pasti ingin melaksanakan ibadah haji sehingga produk tabungan iB muamalat Haji mempunyai prospek yang sangat bagus karena tingginya tingkat populasi penduduk beragama islam di Indonesia khususnya kota Surabaya.

d. Ancaman (*threats*)

Bahwa semua perbankan pastinya ada produk tersebut namun hanya melakukan menginovasikan dan mempertahankan bagaimana cara untuk bisa tetap unggul. Dan juga semakin banyaknya produk tabungan iB Haji Bank competitor yang inovatif serta dilengkapi dengan teknologi canggih membuat semakin ketatnya persaingan pemasaran produk tabungan iB Haji. Berdasarkan analisis yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Mas Mansyur maka diperoleh beberapa kelemahan diantaranya:

- 1) Banyaknya pesaing

Pada Bank Syariah baik bank konvensional banyak menawarkan produk yang sama tentang tabungan haji ini, sehingga untuk menarik calon nasabah dibutuhkan kerja yang extra agar mencapai hasil yang maksimal.

2) Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah

Di era global ini banyak masyarakat yang baru mengenal tentang perkembangan dunia perbankan syariah karena dengan adanya perbankan syariah mereka dapat menyediakan kebutuhan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga masyarakat itu menganggap bahwa sistem yang digunakan oleh Bank Syariah ini masih sama dengan sistem yang digunakan oleh Bank konvensional.

Berdasarkan data-data SWOT tersebut, maka analisa SWOT dapat diformulasikan sebagaimana berikut ;

<b>SW/OT</b>	<b>STRENGTHS</b> Tentukan 5-10 faktor-faktor kekuatan internal	<b>WEAKNESS</b> Tentukan 5-10 faktor-faktor kelemahan internal
<p><b>Opportunity</b> Tentukan 5-10 faktor peluang eksternal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Citra perusahaan yang baik Bank Muamalat Indonesia</li> <li>- Fitur yang menarik</li> <li>- SDM berkualitas</li> <li>- Lamanya daftar tunggu (<i>waiting list</i>) haji sehingga menstimulus nasabah untuk tabungan haji</li> <li>- Bank Muamalat merupakan bank syariah</li> <li>- Tingginya populasi penduduk beragama Islam</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tabungan iB haji tidak dapat diambil sewaktu-waktu karena tabungan iB merupakan tabungan yang berjangka dan penutupannya pun harus sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.</li> </ul>
<p><b>Threat</b> Tentukan 5-10 faktor-faktor ancaman eksternal</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah</li> <li>- Strategi promosi yang kekinian</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurangnya tim SDM untuk promosi</li> <li>- Banyaknya pesaing</li> </ul>

Berdasarkan formulasi tersebut maka dapat diperoleh hasil sebagai berikut ;

**a. Strength-Opportunity (SO)**

- Citra perusahaan yang baik Bank Muamalat Indonesia
- Fitur yang menarik
- SDM berkualitas
- Lamanya daftar tunggu (*waiting list*) haji sehingga menstimulus nasabah untuk tabungan haji
- Bank Muamalat merupakan bank syariah
- Tingginya populasi penduduk beragama Islam

**b. Strength-Threat (ST)**

- Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap perbankan syariah
- Strategi promosi yang kekinian

**c. Weakness-Opportunity (WO)**

- Tabungan iB haji tidak dapat diambil sewaktu-waktu karena tabungan iB merupakan tabungan yang berjangka dan penutupannya pun harus sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.

**d. Weakness-Threat (WT)**

- Kurangnya tim SDM untuk promosi
- Banyaknya pesaing

Sehingga dari analisa SWOT atas produk tabungan IB Haji Muamalat Mas Mansyur tersebut, maka pada point *Strength-Opportunity* (SO) internal yang perlu dipertahankan dan dikembangkan sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan minat nasabah dalam produk tabungan IB Haji yakni meliputi : Citra bank Muamalat yang baik di masyarakat, fitur tabungan IB Haji yang spesifik dan menjadi kebutuhan setiap Muslim, serta SDM berkualitas yang perlu menjadi titik

tekan pengembangan bagi RMF dalam memasarkan produk tabungan IB Haji Muamalat Mas Mansyur Surabaya.

Adapun beberapa fitur yang menarik dari Bank Muamalat Indonesia sehingga terbukti signifikan dalam meningkatkan penjualan tabungan IB Haji meliputi: Referral Haji, KBIH, SISKOHAT, MOBIL BRAND, KEMENAG (SURABAYA, BANGKALAN, SAMPANG, SUMENEP) untuk menggait calon jamaah haji. Tentunya dengan menggunakan sistem promosi digital yang kontemporer dan teknik *selling* yang bagus sehingga dapat meyakinkan calon nasabah untuk mengambil tabungan IB Haji Muamalat Mas Mansyur Surabaya.

Sedangkan titik lemah dan ancaman bagi produk tabungan IB Haji Muamalat Mas Mansyur berdasarkan Analisis SWOT di atas adalah kurangnya tim promosi untuk produk tabungan IB Haji serta banyaknya pesaing yang memasarkan produk tabungan IB Haji dengan skema yang tidak jauh berbeda. Sehingga perlu menjadi perhatian bagi manajer Bank Muamalat Mas Mansyur dalam upaya pengembangan produk dan promosi tabungan IB Haji.