

LAMPIRAN

Gambar 01: Wawancara dengan Narasumber Pak Muhammad Mundzir



Nama :

Tgl / bulan :

Jabatan :

Isi Deskripsi Wawancara

1. Produk apa saja yang dimiliki Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya ?
2. Bagaimana strategi pemasaran yang digunakan di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya ?
3. Bagaimana Implementasi Syariah Marketing Mix di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya ?
4. Mengapa Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya menerapkan Syariah marketing mix sebagai pola pemasaran produk ?
5. Apakah semua proses syariah marketing mix sudah sesuai standar syariah islam ?
6. Bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya menjaga loyalitas nasabah selama periode yang panjang dengan pola syariah marketing mix ?
7. Apakah ke unggulan dari sistem syariah marketing mix dalam menjangkau nasabah ?
8. Apa saja hambatan yang timbul dari implementasi Syariah Marketing Mix itu sendiri ? lalu bagaimana cara Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya mengatasi hambatan tersebut?
9. Manfaat apa saja yang di dapatkan dari penerapan syariah marketing mix ?
10. Bagaimana analisis implementasi syariah marketing mix di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya?
11. Bagaimana evaluasi implementasi syariah marketing mix di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya ?

JAWABAN NARASUMBER

Narasumber : Pak Mundzir

1. Di Bank Muamalat sendiri Terdapat produk produk seperti, 1). Tabungan Reguler 2). Tabungan Giro, 3). Tabungan prima, 4). Tabungan Deposito Mudharabah 5). Produk E-Muamalat (ATM, Mobile Banking, Virtual Account). 6). Pembiayaan 7). Tabungan Haji 8). Tabungan Rencana.
2. spiritual market pengalangan dana pembiayaan lembaga islam Muhammadiyah NU dan pembiayaa ormas lainya dan pasar berbasis ke islaman. IDEAL, ISLAMI MODEREN PROFESIONAL.
3. Nilai” agama islma membeli prodak” yg bagus ,dan melakukan branding islamai penerapan syariah marketing mix, jujur dengan barang nya kalau cacat bilang cacat.
4. Target market segman pasar untuk memenuhi masyarakat muslim dalam perbankan syariah.
5. sistem dalam pengawasan di BM dengan berlapis DPS DSN
6. Nilai kejujuran dan trans parasi menjadi sama sama saling percaya kedua belah pihak menjaga silaturahmi itu merka harapan kami menjaga loyalitas kepada nasabah.
7. Dari sisi nasabah sudah ada ketertariakn ke syariah terhadap syariah
8. Sudah kita ketahui dalam konteks perbankan hampir 90% di perbankan konvensional dari perbankan syariah. proses edukasi itu yang butuh waktu terus meneru nasabah agar bisa lebih paham akan perbankan syariah, termasuk di SDM kami BM tidak semua berlatar blakang santri atau latar blakang keilmuan agama ada yg baru mengenal syariah di BM ini maka untuk mengatasi butuh edukasi baik dalam internal maupun eksternal
9. Kalau dari rasa pribadi adanya rasa ketenangan hati yg tenang krn sudah mendapatkan atau penerapan syariah marketing mix baik dari sisi pelaku pemasar atau nasabah, kalau daam sisi general syariah marketing mix yang

maksimal itu akan menjaga nasabah dan nasabah akan menjaga sauranya atau yg lainnya untuk ke BM

10. Di Bank Muamalat sudah melakukan syariah marketing mix sesuai dengan standart yang telah ditentukan oleh MUI dan DPS.
11. Kita di Bank Muamalat dalam melakukan evaluasi mengadakan diskusi bulanan dan mingguan untuk mengevaluasi setiap adanya problem dalam kerja pegawai dan mengkaji akad-akad dalam islama.

Narasumber : Pak Andi Yusuf Darmawan

1. Di Bank Muamalat sendiri Terdapat produk produk seperti, 1). Tabungan Reguler 2). Tabungan Giro, 3). Tabungan prima, 4). Tabungan Deposito Mudharabah 5). Produk E-Muamalat (ATM, Mobile Banking, Virtual Account). 6). Pembiayaan 7). Tabungan Haji 8). Tabungan Rencana.
2. Spiritual market pengalangan dana pembiayaan lembaga islam Muhammadiyah NU dan pembiayaan ormas lainya dan pasar berbasis ke islaman ‘Ayo hijrah’.
3. Implementasi syariah marketing mix di bank muamalat,
 - a. Produk, Precing memberikan preing yang cukup kompetitif dan cukup bersaingdengan bank knven lainya sehinggatingkat aksetasi di market lebih tinggi presing untuk pengelolaan dana pihak ketiga BM,
 - b. Branding market dengan jargon ayo hijrah himpun dana di jalan syariah. Untuk masyarakat muslim untuk membearkan BS dan BM
 - c. Distribusen cannel dari divisi yang ada BM saling bersinergi untukmengembangkan distribusincannel yg ada agar lebih kometitif agar lebih dikenal dan lebih di trima di masyarakat islam
 - d. Personal selling BM juga memeiliki marketing fanecing marketing yg ekpret dibidangnya sehingga membantu pertumbuhan target yg di inginkan BM
 - e. Promosis Sosial media Intragram, BM Facebook dll yg menjadi
 - f. Place (lokasi atau distribusi) Dalam distribusi dari divisi yang ada di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya saling bersinergi untuk

mengembangkan lokasi yang strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat mengenai dengan distribusi channel yang ada agar lebih kompetitif agar lebih dikenal sesuai syariah islam dan lebih di trima di masyarakat islam.

- g. Advertising bentuk presentasi nonpersonal dan promosi ide, barang, atau jasa oleh sponsor selama dalam ketentuan standart syariah islami dengan cara langsung yang ditunjuk dengan mendapat bayaran pimpinan Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya
- h. Berbagai program yang dirancang untuk mempromosikan dan/atau melindungi citra perusahaan atau produk individual yang dihasilkan. Dalam hal ini Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya berperan sebagai sponsorship dalam event-event yang sudah sesuai dengan syariah islam. Diharapkan dengan hal tersebut maka akan dapat dijadikan sarana promosi yang efektif untuk menarik minat calon nasabah maupun debitur ke Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya
- i. Personal selling Bank Muamalat juga memiliki *marketing financing marketing* yang expert/ahli dibidangnya sehingga membantu pertumbuhan target yg di inginkan Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya dan penuturan dari pak muhammad mundzir dalam Personal selling sedikit menambahi dari beberapa SDM (sumber daya manusia) kita Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya dari beberapa pegawainya baru mengenal syariah di dunia kerja karena banyak yang lulusan dari bukan pondok dan universitas islam dan jurusan ekonomi islam melainkan dari jurusan ekonomi biasa, jurusan teknik dan lain-lainnya saya akui memang ada proses yang panjang untuk memperbaiki dan perbaikan terus menerus untuk melakukan implementasinya yang lebih sesuai dengan konsep-konsep syariah marketing mix
- j. Display (tampilan) dalam seg tampilan kita di sudah menerapkan konsep syariah yang mana pegawai wanita harus berhijab serta berpakaian rapi sopan dan berpakaian rapi sopan juga bagi semua pegawai laki-laki”

- k. Servicing (pelayanan nasabah) Dapat dilihat secara langsung pada saat petugas *Customer Service* (CS) dan Marketer melakukan dengan sopan santun yang mana sesuai syariah islam dalam melayani dan menjelaskan semua produk dan jasanya kepada nasabah yang ada di Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya. Apabila dalam saat melakukan pelayanan sudah waktunya shalat maka nasabah di beri pelayanan di ajak shalat berjamaah di mushala yang di sediakan dan layanan sementara diberhentikan beberapa menit untuk melakukan shalat berjamaah semua pegawai Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya
 - l. Physical handling (penanganan fisik) sudah melakukan dengan sesuai standart yang harus di tetapkan Yaitu meliputi **Pertama**, Fasilitas Eksterior, meliputi: desain eksterior, signage (simbol, arah, petunjuk), parkir, pemandangan, dan lingkungan sekitarnya **Kedua**, Fasilitas Interior meliputi unsur-unsur desain interior, peralatan yang digunakan untuk melayani pelanggan secara langsung atau digunakan untuk menjelaskan bisnis, signage (simbol, arah, petunjuk), tata letak, kualitas sirkulasi udara dan suhu. Serta adanya tempat shalat atau masjid guna untuk mengaktifkan karyawan untuk shalat berjamaah.
 - m. Finding fact analysis (menemukan analisis baru) Surabaya juga memiliki bagian yang mana menangani permasalahan seperti pembiayaan mancing yang mana nasabah tidak bisa membayar atau mengalami kebangkrutan maka kita Bank Muamalat melakukan pendekatan dan membantu agar tidak mancing dalam pembayar ke Bank Muamalat Cabang Mas Mansyur Surabaya dan dalam praktiknya kita sudah melakukan sesuai dengan syariah islam yang mana sudah di atur oleh DSN (Dewan Syariah Nasional) dan MUI (Majelis Ulama' Indonesia)”
4. Karena dari beberapa aitem penjelasan teori marketing mix memberikan aitem ini memudahkhal pola BM di trima di market dan pasar
 5. Standart islam semua prodak memiliki semua ketentuan yang di tentukan standarat oleh MUI DSN dan DPS

6. Kita harus menetapkan kaidah syariah pada tempatnya krn Muamalat pertama murni syariah memberikan contoh tentang syariat islam saat di kumandankan adzan menghimbau kpd nkaryawan dan nasabah agar shalat pda walwaktu ini yg mungkin lebih utama di bank lainya.
7. Dari sisi nasabah sudah ada ketertariakn ke syariah terhadap syariah.
8. Kalau hambatan setiap lini atau di setiap devisi pasti adanya kendala dari sistem marketing mix ini bisa menyatukan kelebihan dan kekeurangan devisi dan memberiakn solusi cepat dan tepat gar bisa mengimplementasiakn SMM
9. Manfaat dari smm ini yg sdh saya sampaikan tadi aitem ini sdh cukup lengkap sangat membriak mafaan dan penetrasi di masyarakat dan market untuk mendapatkan tempat di ppasara masyarakat islam
10. Meneurut saya di Bank Muamalat sudah melakukan prinsip syariah marketing mix sesuia dengan standart yang telah ditentukan oleh MUI dan DPS.
11. Kita di Bank Muamalat dalam melakukan evaluasi mengadakan diskusi bulanan dan mingguan untuk mengevaluasi setiap adanya problem dalam kerja pegawai dan mengkaji akad-akad dalam islama.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Program Studi : Hukum Keluarga Islam (HKI), Studi Agama Agama (SAA),
Pendidikan Agama Islam (PAI), Perbankan Syariah (PS)

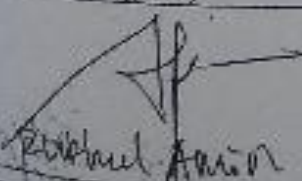
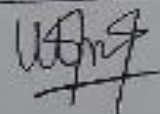
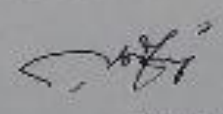
Kampus : Jl. Sutorejo No. 59 Surabaya 60113 Telp. (031)3811966 Fax. (031)3813096 email: isl.uns@gmail.com

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

- 1. Nama Mahasiswa : Toto Widiatmoko
- 2. NIM : 201915024
- 3. Jurusan / program Studi : Perbankan Syariah
- 4. Judul Skripsi : Implementasi Syariah marketing
MIX Di Bank Muamalat cabang
MAS Mansyur Surabaya
- 5. Tgl. Mengajukan Skripsi : 16-07-2019
- 6. Dosen Pembimbing : _____
- 7. Daftar Konsultasi : _____

Tanggal	Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II	Keterangan Konsultasi
14/7/18	WJ		Revisi Bab I
20/7/18	WJ		Revisi Bab I
26/7/18	WJ		Bab I OK lanjut Bab II
19/8/18	WJ		Bab II revisi
17/10/18	WJ		Revisi Bab II + III
3/1/19	WJ		Revisi Bab II + III
9/1/19	WJ		Revisi Bab II, lanjut Bab III
		→	Bab I - Bab III
		→	Revisi Bab I - Bab III
24/1/19	WJ		Revisi Bab III
7/2/19	WJ		skripsi siap utk diujikan

- 8. Selesai menulis Skripsi tanggal : - -
- 9. Bimbingan telah selesai tanggal : - -
- 10. Ujian / Munaqosah Skripsi tanggal : - -
- 11. Nilai Munaqosah : _____

Mengetahui Kaprodi,	Dosen Pembimbing I	Dosen Pembimbing II
 Rahmat Anwar	 Agus Anwar	 Muzi



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURABAYA
PUSAT BAHASA

Jl. Sutorejo 59 Surabaya 60113 Telp. 031-3811966, 3811967 Ext (130) Gd. A Lt 2
Email: pusba.umsby@gmail.com

ENDORSEMENT LETTER

223/PB-UMS/EL/VII/2019

This letter is to certify that the abstract of the thesis below

Title : Implementation of Sharia Marketing Mix at Bank Muamalat Branch of
Mas Mansyur Surabaya

Student's name : Tono Widiatmoko

Reg. Number : 201415024

Department : S1 Perbankan Syari'ah

has been endorsed by Pusat Bahasa *UMSurabaya* for further approval by the examining committee of the faculty.

Surabaya, 11 July 2019

Chair



Waode Hamsia, M.Pd