

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, didirikan pada 24 RabiutSani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 2 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim seIndonesia(ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalatjuga menrima 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 ada dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperoleh posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank

Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiavaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp. 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp. 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setoran awal.

Untuk memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDN 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 syariah secara murni. Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dar 43 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung oleh aliansi melalui lebih dari 4000 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, 1996 ATM, serta 95.000 merchant debit.

BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syariah yang telan membuka cabang luar negeri, yaitu Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses dilebih dari 2000 ATM di Malaysia.

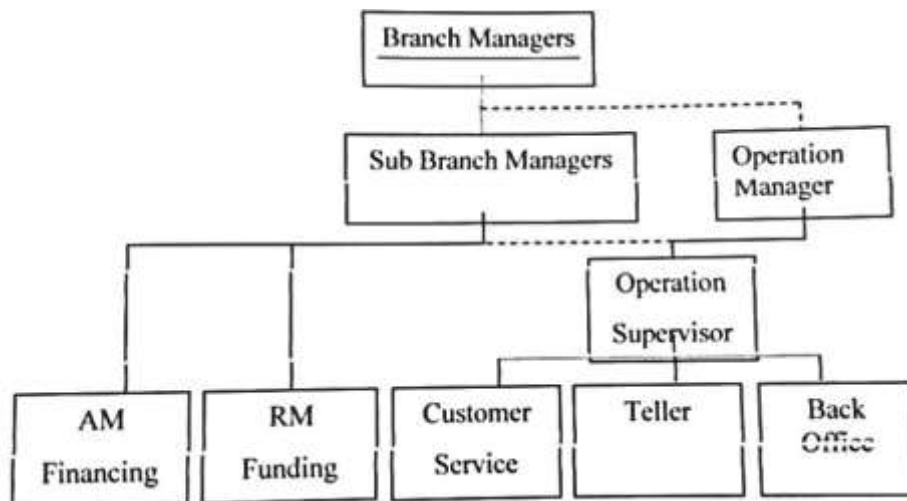
Selain itu, Bank Muamalat memiliki produk shar-e gold dengan teknologi chip pertama di Indonesia yang dapat digunakan di 170 negara dan bebas biaya diseluruh merchant berlogo visa. Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan masyarakat hingga pelosok nusantara. Komitmen tersebut diapresiasi pemerintah, media massa, lembaga nasional dan internasional serta masyarakat luas melalui lebih dari 70 award bergengsi yang diterima 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 (Hongkong).

Bank Muamalat cabang Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. Ahmad Yani km.6 dan sekarang cabang Banjarmasin dipindah di Jl. Ahmad Yani km. 5,2 Banjarmasin. Didirikan pada tanggal 21 Desember 2012, mempunyai bangunan yang bertingkat 2. Lantai dasar terdiri dari Banking Hall (Unit Pelayanan), Teller, Customer Service, dan ruangan Back Office. Lantai 2 terdiri dari ruangan Sub Branch Manager, ruangan bagian Marketing Financing dan Funding, ruang rapat, ruang Tamu, mushala dan dapur umum. Selain itu di halaman Bank terdapat Automatic Teller Machine (ATM) dan di samping Bank terdapat pos penjaga keamanan sedangkan toilet terdapat di setiap lantai.

2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas

Untuk memberikan gambaran yang jelas dan tegas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka biasanya akan disusun dan diatur dalam struktur organisasi. Adapun struktur organisasi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin dapat dilihat pada gambar 4.1 dibawah ini



Sumber: Bank Muamalat KC Banjarmasin 2022

Adapun uraian tugas pada masing-masing bagian pada Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

- a. *Branch Manager*, bertanggung jawab atas jalannya kegiatan operasional maupun financial cabang, memberikan bimbingan dan motivasi pada seluruh karyawan, menyelesaikan segala permasalahan yang muncul di cabang yang dipimpin, sertamembina hubungan yang baik dengan instansi terkait.
- b. *Sub Branch Manager*, mengadministrasi pekerjaan-pekerjaan pimpinan, serta membantu pekerjaan peminancabang.

- c. *Operation Officer*, bertanggung jawab terhadap kelancaran rutinitas operasional cabang secara umum yang terkait dengan layanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah maupun non- nasabah, baik yang datang secara langsung maupun melalui telepon, serta bertanggung jawab terhadap kelancaran kegiatan operasional cabang yang terkait dengan *Back Office*, *Branch Office*, *Support* Pembiayaan, termasuk diantaranya pendokumentasian, melakukan analisa dan penyajian laporan- laporan pendukung, serta memastikan semua kegiatan operasional telah dilaksanakan tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur perusahaan.
- d. *Personalia*, bertanggung jawab atas proses rekrutmen, penempatan, pengembangan, pemeliharaan, penggunaan karyawan, pemberian gaji karyawan, dan kompensasi, serta lainnya pada karyawan. Selain itu, personalia juga menetapkan kebijakan perusahaan dan menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepersonalian.
- e. Bagian Operasi, melakukan pembukuan atas transaksi tabungan, giro, dan deposito. Bertanggung jawab atas transaksi transfer, kliring, inkaso, dan jasa perbankan lainnya, serta melakukan laporan mingguan atau bulanan tentang likuiditas bank kepada Bank Indonesia.
- f. Bagian Saran *Logistic*, bertanggung jawab atas pengadaan barang atau perlengkapan kantor dan bertanggung jawab atas transaksi kas kecil.

- g. Bagian Operasional Pembiayaan, melakukan pembukuan atas transaksi yang ada kaitannya dengan pembiayaan dan mengidentifikasi status nasabah lancar, kurang lancar, serta macet.
- h. Unit *Support* Pembiayaan, membantu atau memperlancar proses pembiayaan para nasabah dalam hal pengadministrasian yang diajukan oleh RMF, melakukan fungsi hukum, melakukan pemeriksaan, penyidikan, dan sekaligus menilai barang yang akan dijadikan jaminan pembiayaan, mengumpulkan data-data terkait pembiayaan, dan pengolahannya dalam bentuk laporan.
- i. *Marketing (Financing and Funding)*, bertanggung jawab atas penyaluran pembiayaan, serta menjaga pembiayaan yang teralirkan agar tetap lancar, serta berusaha mencari sebanyak mungkin depositan-depositan yang berpotensi.
- j. *Customer Services*, memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk dan layanan bank, memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi nasabah terkait dengan produk dan layanan bank, serta menjaga hubungan bank dengan nasabah.
- k. *Teller*, melayani transaksi tunai maupun non-tunai, baik dalam mata uang rupiah maupun valuta asing, serta membuat laporan kas harian.

3. Visi dan Misi Bank Muamalat

- a. Visi : Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional

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

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berbagai strategi yang digunakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Banjarmasin, Betha Muhammad Zaky selaku Branch Manager menyatakan:

Strategi utama yaitu melayani nasabah dengan optimal sehingga nasabah nyaman dan tidak ada keluhan dalam menggunakan produk tabungan IB Hijrah Haji disini. Karena tidak hanya Bank Muamalat yang memiliki produk tabungan haji, bank-bank lain juga telah banyak memiliki produk tabungan haji. Oleh karena itu untuk dapat bersaing dengan bank-bank lainnya bank Muamalat menerapkan sistem *service excellent* atau pelayanan sebaik-baiknya.

Berdasarkan penjelasan tersebut menjelaskan strategi ulama untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan sistem *service excellent* atau memberikan pelayanan sebaik-baiknya, agar tidak ada keluhan dari nasabah dan nasabah merasa nyaman menggunakan produk tabungan haji di bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin sehingga bank Muamalat dapat bersaing dengan bank-bank lain yang juga memiliki produk tabungan haji.

Selaras dengan hal tersebut, Inne Widya Kusuma selaku *Customer Service* menyatakan:

Salah satu bentuk kualitas pelayanan yang bank Muamalat berikan untuk nasabah adalah dengan *Mobile Branch*. Bank muamalat telah berkerjasama dengan Kementerian Agama, pada hari tertentu kami yang mendatangi nasabah dengan menggunakan *mobile branch* agar nasabah tidak perlu repot datang ke kantor. Jasa *mobile branch* ini diperuntukkan untuk nasabah yang ingin mendaftarkan haji, menabung, penarikan uang dan lain-lain. Ketika nasabah ingin mendaftarkan haji, nasabah tidak perlu repot-repot bolak-balik ke kantor Bank Muamalat dan Kementerian Agama untuk validasi data. Cukup datang ke Kementerian Agama dengan membawa persyaratan yang diperlukan dan kami yang akan membantu validasi data dengan datang kesana.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa bank Muamalat mengeluarkan *Mobile Branch* yaitu layanan jemput bola untuk mempermudah nasabah dalam transaksi, sehingga nasabah tidak perlu ke kantor bank Muamalat.

Sejalan dengan pernyataan tersebut, Zuni Rizkian Fauzi selaku *Customer Service* menyatakan:

Proses pendaftaran tabungan IB Hijrah Haji yang dikeluarkan Bank Muamalat sangat mudah, ini juga termasuk strategi pelayanan yang diberikan bank Muamalat untuk nasabah. Pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor Bank Muamalat Indonesia dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk). Untuk uang yang disetorkan, mulai dari Rp.100.000,00 sesuai dengan kemampuan nasabah. saldo ini sebagai pendftaran porsi keberangkatan ibadah haji di Kementrian Agama. Penyetoran uang dapat dilakukan melalui teller ataupun transfer. Biaya administrasi pun tidak ada sehingga ini sangat mempermudah nasabah yang ingin menabung pada produk IB Hijrah Haji.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui mudahnya proses pendaftaran tabungan IB Hijrah Haji juga merupakan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KC Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Inne Widya Kusuma selaku *Customer Service* menyatakan:

Aplikasi yang digunakan untuk tabungan haji adalah SISKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu), dengan sistem pelayanan secara Online dan *real time* antara bank penyelenggaraan penerima setoran ONH (Ongkos Naik Haji), Kanwil Kemeng di 33 Provinsi dengan pusat komputer Kementerian Agama. Sistem ini mulai dari pendaftaran calon haji, memproses calon haji, persiapan pemberangkatan, monitoring, operasional di tanah suci sampai proses perpulangan ke tanah air

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui Bank Muamalat mengeluarkan aplikasi khusus untuk nasabah tabungan Haji agar mempermudah nasabah dalam proses monitoring. Aplikasi yang digunakan tersebut adalah SISKOHAT. Setiap calon jamaah haji harus terdaftar dalam SISKOHAT, yang mana ini sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dan agar semua calon jamaah haji Indonesia tersebut masuk dalam data *base* Kementerian Agama Indonesia. Dan untuk terdapatnya calon jamaah haji dalam SISKOHAT itu bisa melalui BPS (Bank Penerima Setoran) yang telah ditunjukkan atau pun yang telah mendapat izin dari Kementerian Agama. Salah satunya adalah Bank Muamalat Indonesia.

2. Kendala Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan Ib Hijrah Haji

Berbagai kendala muncul pada produk Tabungan Ib Hijrah Haji dari awal peluncuran produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat Indonesia sendiri namun juga dari bagian eksternal.

a. Kendala internal

Kendala internal dalam meningkatkan kualitas pelayanan tabungan haji bank Muamalat adalah kurangnya unit kantor dan sumber daya manusia (karyawan) yang ada. Hal ini dijelaskan oleh Zuni Rizkian Fauzi selaku *Customer Service* bahwa :

Bank Muamalat masih minim untuk kantor. Di daerah Banjarmasin sendiri kantor hanya 1 yaitu Bank Muamalat KC Banjarmasin. Oleh karena itu kami masih belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah lain, sehingga masih banyak masyarakat yang belum bisa menikmati layanan kami khususnya terkait produk Tabungan iB Hijrah Haji yang mana memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala terbesar yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin yaitu masih minimnya unit Kantor sehingga masih banyak yang belum menikmati produk dari Bank Muamalat Indonesia terutama produk IB Hijrah Haji.

Selain kendala diatas, ada kendala yang lain yang menghambat akses masyarakat untuk menggunakan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. khususnya pada Tabungan iB Hijrah Haji, seperti pernyataan dari Inne Widya Kusuma selaku *Customer Service* menyatakan:

Karena produk tabungan IB Hijrah Haji merupakan produk unggulan dari Bank Muamalat sehingga nasabah baru selalu banyak. Hal ini menyebabkan karyawan yang hanya 2 orang kewalahan dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah tersebut, belum lagi harus memberikan layanan terbaik kepada nasabah lain juga tidak hanya untuk nasabah tabungan haji. Sehingga pelayanan sering memakan waktu dan membuat nasabah atau calon nasabah mengantri.

Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa kendala terbesar yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin yaitu kurangnya Customer service sehingga banyak nasabah yang harus menunggu lama.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Fajrin yang merupakan salah satu nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, menjelaskan:

Untuk pelayanan dari karyawan ramah-ramah, dari masuk juga sudah ditanya keperluannya apa dan diarahkan harus kemana. Akan tetapi karyawan di kantor tersebut masih sedikit dibandingkan dengan nasabah yang memiliki keperluan disitu, sehingga setiap kali datang harus mengantri. Kantor bank muamalat juga sedikit sehingga mau tidak mau harus mengantri dstu tidak bisa ganti ke kantor lain.

Selaras dengan hal tersebut, Ibu Fahrida yang merupakan salah satu nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, menjelaskan:

Pelayanannya baik, karyawannya ramah. Akan tetapi ketika pencairan dana saya tidak mengetahui persyaratan yang harus dibawa sehingga harus mengambilnya dirumah, ketika datang ke banknya harus mengantri lagi dan waktu untuk antri lumayan lama. Sehingga kalau bisa persyaratan diberitahukan dulu sehingga nasabah bisa mempersiapkan sebelum datang ke kantor.

Selaras dengan hal tersebut, Ibu khairunnisa yang merupakan salah satu nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, menjelaskan:

ATM bank muamalat masih sedikit sehingga apabila mau melakukan penyetoran sering terjadi antri. Tidak jarang saya memilih ke ATM bersama walaupun resikonya saldo dari ATM harus terpotong.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui fasilitas seperti kantor, ATM, dan karyawan *Costomer Service* masih sedikit, sehingga nasabah iB Hijrah Haji harus mengalakukan antrian panjang untuk melakukan transaksi dan akan membutuhkan waktu lama.

b. Kendala Eksternal

1) Jangkauan pelayanan belum luas

Dari segi eksternal kendalannya yaitu keberadaan kantor Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin yang belum bisa menjangkau seluruh wilayah disekitar Banjarmasin, sesuai dengan penjelasan Inne Widya Kusuma :

Banyak nasabah yang harus menempuh perjalanan 10-30 menit dikarenakan kantor Bank Muamalat KC Banjarmasin yang jauh dari tempat tinggal nasabah merupakan bank muamalat yang paling dekat. namun letaknya

Keluhan serupa juga disampaikan oleh bapak Fajrin selaku nasabah tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat KC Banjarmasin, bapak Fajrin menyampaikan:

Jarak antara rumah dengan kantor sekitar 20-30menit, belum lagi mengantri di kantor Bank Muamalat KC Banjarmasin. Akhirnya hrus benar-benar meluangkan waktu apabila ingin ke bank.

Berdasarkan pemaparan diatas dijelaskan bahwa keterbatasan unit Kantor Bank Muamalat Indonesia banyak nasabah harus menempuh jarak jauh untuk sampai di Bank Muamalat Indonesia.

2) Kurangnya informasi mengenai tabungan IB Hijrah Haji kepada masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Fahrída yang merupakan salah satu nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, menjelaskan:

Saya tidak mengetahui persyaratan yang diperlukan, sehingga sering tidak membawa dan harus kembali kerumah untuk mengambilnya.

Hal serupa sejalan dengan hasil wawancara kepada Bapak Hamdian yang merupakan salah satu nasabah tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin, menjelaskan:

Banyak yang belum tau mengenai tabungan Haji di Bank Muamalat, bahkan tetangga saya baru tau dari saya kalau bank Muamalat merupakan bank syariah, tetangga saya mengira bank muamalat termasuk bank konvensional

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai produk IB Hijrah Haji Bank Muamalat belum tersebar luas di masyarakat, sehingga masih ada masyarakat belum mengetahui produk tersebut.

C. Pembahasan

1. Strategi Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil Penelitian, strategi meningkatkan kualitas pelayanan pada Tabungan iB Hijrah Haji yaitu strategi yang digunakan dalam melayani nasabah dengan sebaik mungkin dengan menggunakan *service excellent* agar dapat bersaing dengan bank syariah lain. Dengan melakukan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada nasabah akan menumbuhkan rasa nyaman nasabah akan produk yang akan ditawarkan. Kualitas pelayanan disini sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas atas kesempurnaan pelayanan yang diberikan sehingga menciptakan persepsi positif dari nasabah tabungan iB Hijrah Haji KC Banjarmasin nasabah.

Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan layanan *Mobile Branch* yang digunakan untuk melayani nasabah yang ingin mendaftar haji. *Mobil Branch* ini bukan hanya digunakan untuk melayani pendaftaran haji saja tetapi juga melayani penarikan uang, pembuatan rekening, dan tabungan. Dengan layanan Mobil Brach nasabah lebih mudah untuk melakukan pendaftaran haji karena Mobil branch ini bisa di temui di Kementrian Agama Banjarmasin. Ini salah satu langkah-langkah dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Muamalat KC Banjarmasin.

Menurut Fandy Tjiptono (2011:143) kualitas pelayanan yaitu bentuk harapan pelanggan (*Expected service*) dan persepsi terhadap layanan

(*Perceived Service*). Dimana persepsi terhadap layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan atau tidak. Hal ini sangat berpengaruh atas kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila persepsi terhadap layanan lebih jelas dibandingkan harapan nasabah, maka kualitas layanan akan dianggap negatif. Oleh karena itu baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan staf untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Sedangkan kualitas pelayanan yang digunakan Bank Muamalat Indonesia Tbk, KC Banjarmasin yaitu pelayanan dengan sistem jemput bola dengan menggunakan Mobil Branch yang ada di Kementerian Agama untuk mempermudah nasabah yang ingin melakukan pendaftaran ibadah haji. Sehingga nasabah tidak harus bolak-balik antara Bank dan Kementerian Agama. Strategi meningkatkan kualitas pelayanan yaitu salah satu upaya yang dilakukan oleh bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang komprehensif dan terpadu dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Reni Retnowati (2020) yang meneliti mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Pada penelitiannya Reni menemukan di bank Muamalat KCU Kediri menggunakan *Mobil Branch* untuk mempermudah nasabah dalam transaksi.

2. Kendala Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan Ib Hijrah Haji

Berdasarkan hasil penelitian, Berbagai kendala muncul pada produk Tabungan Ib Hijrah Haji dari awal peluncuran produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat Indonesia sendiri namun juga dari bagian eksternal.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa kendala internal terbesar yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KC Banjarmasin yaitu masih minimnya unit Kantor sehingga masih banyak yang belum menikmati produk dari Bank Muamalat Indonesia terutama produk IB Hijrah Haji. Selain itu kekurangan sumber daya manusia (karyawan) sebagai *customer service* sehingga pelayanan kurang optimal dan nasabah harus menunggu dengan waktu yang cukup lama

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Reni Retnowati (2020) yang meneliti mengenai strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Utama Kediri. Reni menyatakan kurangnya tenaga *customer service* pada penyedia jasa seperti Bank dapat menurunkan kualitas pelayanan yang disebabkan keluhan masyarakat yang harus mengantri.

Dari segi eksternal kendalannya yaitu keberadaan kantor Bank Muamalat Indonesia kantor cabang Banjarmasin yang belum bisa menjangkau seluruh wilayah disekitar Banjarmasin. Nasabah yang rumahnya jauh dari lokasi Bank Muamalat KC Banjarmasin dan masih minimnya kantor yang mengakibatkan nasabah harus menempuh jarak dan waktu tertentu untuk menuju Bank

Muamalat jika ingin melakukan transaksi dan lain sebagainya yang berkaitan dengan tabungan iB Hijrah Haji.

Menurut Tangkilisin (2005) Access (akses) yaitu kemudahan untuk ditemui dan dihubungi oleh pelanggan. Akses yang mudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan dengan akses yang baik dapat memberikan persepsi positif dari nasabah.

Selain itu kendala kualitas pelayanan adalah kurangnya informasi mengenai tabungan IB Hijrah Haji kepada masyarakat, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya produk tabungan IB Hijrah Haji.

Menurut Tangkilisin (2005) Communication (komunikasi), yaitu dapat memberikan informasi kepada pelanggan dengan memakai bahasa yang dapat dipahami oleh pelanggan, serta selalu memberi respon terhadap keluhan dan saran dari pelanggan. Pada kenyataan di lapangan, masih ada masyarakat yang tidak produk tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat. Hal ini menandakan sosialisasi mengenai produk yang ada di Bank Muamalat Banjarmasin belum maksimal.