

BAB IV

ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Bank Muamalat Indonesia adalah bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip Syariah Islam dalam menjalankan operasionalnya. Bank ini didirikan pada 1 November 1991 dan diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula 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 telah membuka cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Sebagai bank pertama murni syariah, Bank Muamalat berkomitmen untuk selalu menghadirkan layanan perbankan yang kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok nusantara.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 4,3 juta nasabah melalui 457 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula 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 telah membuka

cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses lebih 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 di seluruh merchant berlogo visa.

Sebagai Bank Pertama Murni Syariah, bank muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan syariah, yang kompetitif dan aksesibel bagi 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 News Finance (Kuala Lumpur), sebagai Best Islamic Financial Institution in Indonesia 2009 oleh Global Finance (New York) serta sebagai Best Islamic Finance House in Indonesia 2009 oleh Alpha South East Asia (Hongkong). (<http://www.muamalat.co.id/>, 2017)

Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin merupakan kantor layanan berdasarkan prinsip syariah di Kota Banjarmasin yang pertama kali beroperasi pada tahun 2003 yang terletak di Jl. A. Yani km. 6 dan sekarang berpindah lokasi di Jl. A. Yani km. 5,2 Banjarmasin. Gedung yang mempunyai lantai bertingkat 3 ini memberikan layanan perbankan bagi masyarakat. Lantai dasar terdiri dari banking hall (unit pelayanan), teller, customer service, dan ruangan back office serta ruangan bagian unit support pembiayaan (USP). Lantai 2 terdiri dari ruangan bagian marketing financing, ruang rapat, dan

ruangan branch manager. lantai 3 terdiri dari ruangan marketing funding, mushala dan dapur umum. selain itu di halaman bank terdapat satu buah mesin automatic teller machine(ATM). (Zulkifli, 2013, hlm 59)

Bank Muamalat Cabang Banjarmasin telah membuka 5 cabang pembantu, yang pertama di Kayutangi Cabang Kas di Pasar Harum Manis, kedua di Banjarbaru, ketiga di Martapura, keempat di Barabai dan kelima di Kandungan.

Kantor Cabang pembantu Kayu Tangi beralamat di Jl. Trans Kalimantan, Handil Bakti, Alalak, Kabupaten Barito Kuala, Kalimantan Selatan, seperti kantor cabang pembantu pada umumnya, kantor ini bisa melayani transaksi perbankan, seperti pembukaan rekening, menabung, transfer, pembuatan kartu debit dan kredit serta memberikan produk pembiayaan lainnya yang bervariasi sesuai kebutuhan nasabah. Kantor Cabang pembantu ini mempunyai lantai bertingkat 3, ruangan lantai dasar terdiri dari banking hall (unit pelayanan), teller, customer service dan ruangan back office serta ruangan bagian unit support pembiayaan (USP). Lantai 2 terdiri ruang office boy, ruangan khusus untuk tamu, Karyawan funding, marketing dan ruangan untuk pimpinan cabang pembantu.

2. Visi, Misi dan Motto Bank Muamalat Indonesia

- a. Visi Bank Muamalat Indonesia “The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”
- b. Misi Bank Muamalat Indonesia Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada kewirausahaan

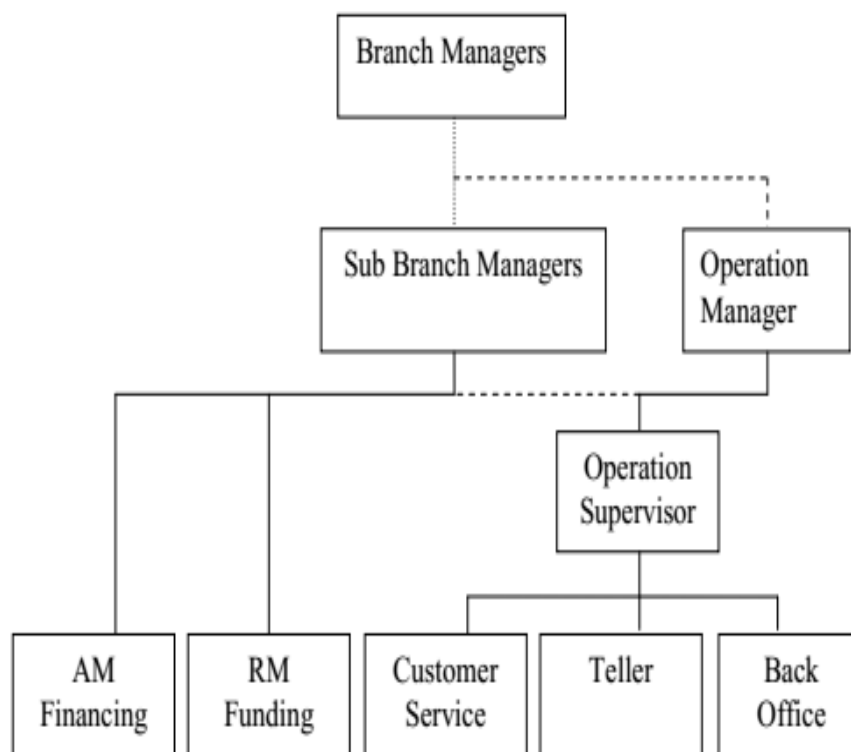
berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif. (<http://www.muamalat.co.id>, 2017)

c. Motto Bank Muamalat Indonesia Motto Bank Muamalat Indonesia adalah “Pertama Murni Syari’ah”

3. Struktur Organisasi dan Job Description

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 dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 1.1. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia



Sumber: Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin 2017

Adapun uraian tugas-tugas pada masing-masing bagian pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Sub Branch Manager

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas kemajuan perusahaan
- 2) Bertanggung jawab kepada pimpinan pusat.
- 3) Mempunyai wewenang tertinggi dalam mengambil keputusan.
- 4) Mengkoordinasi dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan masing-masing bagian yang ada dalam bank.

b. Staff Operation

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasional bank.
- 2) Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional.
- 3) Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasional.
- 4) Melaksanakan program kerja berdasarkan rencana anggaran

c. Relationship Manager Funding

Relationship manager funding mempunyai tanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang penjualan, mendapatkan bisnis yang potensial dari nasabah, memelihara dan memperdalam hubungan dengan nasabah. Dengan jalan menyediakan keunggulan dalam pelayanan nasabah untuk mencapai tujuan bank dalam hal pertumbuhan dan profitabilitas.

d. Relationship Manager Lending

Relationship manager Lending mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengidentifikasi peluang pembiayaan, menjaga pembiayaan yang

teralirkan tetap lancar, menyelesaikan pembiayaan yang kurang lancar atau macet, berusaha mencari dan mengumpulkan sebanyak mungkin deposan-deposan yang potensial, serta menjaga hubungan baik dengan nasabah.

e. Teller

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab atas semua transaksi dalam kas.
- 2) Menjalankan transaksi counterdiantaranya tarikan, setoran, transfer
- .3) Melayani penukaran uang kecil.
- 4) Melayani jual beli valas seperti USD, RIYAL
- 5) Melayani keluhan nasabah.
- 6) Membuat laporan kas harian

f. Customer Service

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelajaran pada seluruh pengguna jasa bank.
- 2) Memberikan informasi tentang produk bank.
- 3) Memberikan segala informasi yang dibutuhkan nasabah
- 4) Menyelesaikan persoalan yang muncul sehubungan dengan keluhan nasabah.
- 5) Melayani proses pembukaan giro, tabungan dan deposito.
- 6) Menjaga hubungan bank dan nasabah

Produk-produk Bank Muamalat Indonesia

1. Pendanaan

a. Tabungan

- 1) Tabungan Muamalat iB

- 2) Tabungan Simpel iB
- 3) Tabungan Muamalat Dollar.
- 4) Tabungan Muamalat Pos
- 5) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah
- 6) TabunganKu
- 7) Tabungan iB Muamalat Rencana
- 8) Tabungan iB Muamalat Prima

b. Deposito

- 1) Deposito Mudharabah Ib
- 2) Deposito full Invest Deposito

c. Giro

- 1) Giro Muamalat Attijary Corporate iB
- 2) Giro Muamalat Ultima Corporate iB

2. Pembiayaan

a. Konsumen

- 1) Pembiayaan Hunian Syariah
- 2) Auto Muamalat Auto muamalat
- 3) Pembiayaan Anggota koperasi

b. Modal kerja

- 1) Pembiayaan Modal Kerja
- 2) Pembiayaan Jangka Pendek BPRS iB
- 3) Pembiayaan LKM Syariah
- 4) Pembiayaan Rekening Koran Syariah

c. Investasi

- 1) Pembiayaan Investasi
- 2) Pembiayaan Hunian Syariah

3. Jasa pada Bank Muamalat

a. Internasional banking

- 1) Remittance
- 2) Trade finance
- 3) Internet Banking

4. Tabungan muamalat Haji dan Umrah

Tabungan muamalat Haji dan Umrah merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, tabungan Muamalat Haji dan Umrah bisa merencanakan jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

5. Persyaratan dan ketentuan dalam hal memperoleh simpanan tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat.

Adapun persyaratan dan ketentuan dalam hal memperoleh simpanan tabungan haji dan umrah sebagai berikut :

- a. Menyerahkan copy KTP (Kartu Tanda Penduduk)

- b. Menyerahkan copy NPWP (bila tidak memiliki maka mengisi form tidak memiliki yang telah disediakan)
- c. Setoran Awal minimal Rp. 50.000,- (Brosur Bank Muamalat Indonesia)

Ketika tabungan nasabah itu sudah sampai pada pencapaian dalam kriteria yang dimaksud maka nasabah langsung bisa menyetorkan kepada BPIH (Badan Penyelenggara Ibadah Haji) demi mendapatkan nomor porsi haji. Pencapaian tabungan senilai Rp. 25.000.000,-

6. Fitur Tabungan muamalat Haji dan Umrah:

- a. Jenis Rekening : Rekening perorangan dan dapat diperuntukan atas nama anak (dibawah 17 tahun), tersedia dalam pilihan mata uang IDR atau USD.
- b. Akad : Wadiah (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana, kepada bank selaku penyimpan dana)
- c. Syarat Pembukaan Rekening : WNI: Fotokopi Kartu Identitas (KTP & NPWP), WNA: KITAP/KITAS, Paspor, Surat Referensi dan Tax Registration.
- d. Setoran Awal Minimum : Rp 50.000,-/USD 20
- e. Saldo Minimum : Rp 50.000,-/ USD 5
- f. Biaya Administrasi : Gratis
- g. Biaya Penutupan Rekening : Rp 50.000,-/USD 5, apabila rekening ditutup sebelum keberangkatan haji dan/atau umrah.
- h. Pendebetan Rekening : Penarikan hanya dapat dilakukan untuk keperluan pembayaran biaya ibadah haji atau umrah.

Tabel 1.1 Jumlah Setoran Tabungan Haji Pada Bank Muamalat

Pilihan	Setoran Tabungan*		Jangka Waktu
	Per Bulan (Rp.)	Per Hari (Rp.)	
1	100.000,-	3.333,-	20 Tahun 10 bulan
2	150.000,-	5.000,-	13 Tahun 11 bulan
3	200.000,-	6.667,-	10 Tahun 5 bulan
4	250.000,-	8.333,-	8 Tahun 4 bulan
5	300.000,-	10.000,-	7 Tahun 0 bulan
6	350.000,-	11.667,-	6 Tahun 0 bulan
7	400.000,-	13.333,-	5 Tahun 3 bulan
8	450.000,-	15.000,-	4 Tahun 8 bulan
9	500.000,-	16.667,-	4 Tahun 2 bulan
10	1.000.000,-	33.333,-	2 Tahun 1 bulan

*Setoran awal pendaftaran calon jemaah haji saat ini adalah Rp. 25 juta
 Sumber: Data diperoleh dan diolah penulis dari Bank Muamalat KCP Kayutangi.

7. Akad yang digunakan pada tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Bank

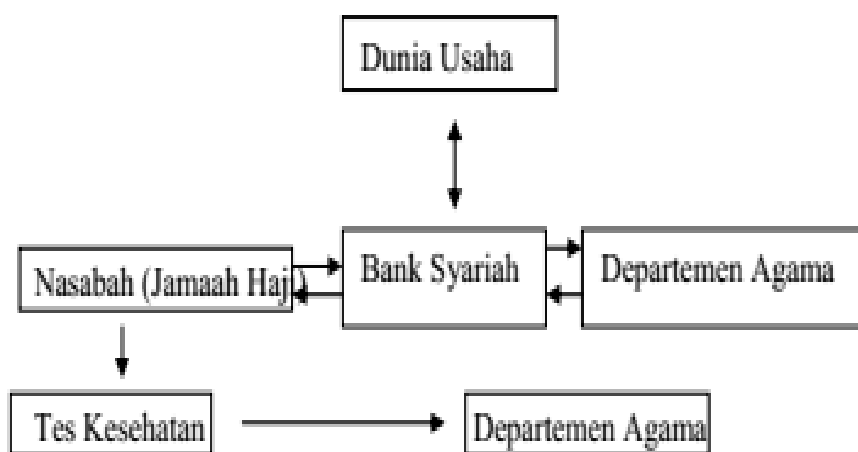
Muamalat

Menggunakan akad *wadiah yad damanah* yaitu penitipan barang atau uang dimana pihak penerima titipan dengan atau tanpa izin pemilik barang atau uang dapat memanfaatkan barang atau uang dan harus bertanggung jawab terhadap kehilangan atau kerusakan barang atau uang titipan.

Berdasarkan pengertian adalah Bank Muamalat dapat menggunakan uang simpanan nasabahnya untuk dikelola. Hasil keuntungan dari pengelolaan dana tersebut adalah milik Bank Muamalat, namun kerugian yang dialami ditanggung oleh Bank Muamalat, karena nasabahnya mendapat jaminan perlindungan atas dananya.

Proses dan praktek akad *wadi,ah yad d}amanah* dalam tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Bank Muamalat KCP Barabai dapat dilihat pada gambar, sebagai berikut:

Skema 1.1 Proses dan Praktek Akad Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Kayutangi



Sumber: Data diperoleh dan diolah penulis sebagai gambaran berdasarkan alur prosesnya.

Keterangan:

- Calon haji membuka rekening dengan akan *wadi'ah* atau *mudharabah* sesuai dengan akad yang di gunakan bank syariah yang di inginkan.
- Apabila bank syariah menggunakan akad *mudharabah/ wadi'ah yad dhamanah* bank dapat mengelola dana tersebut untuk investasi (usaha)

- c. Sesuai kebijakan, bank memberikan bonus sesuai nisbah.
- d. .Ketika uang calon haji (nasabah) sudah mencukupi untuk mendaftar, calon haji memeriksa kesehatannya sebagai syarat pendaftaran haji.
- e. Setelah tes kesehatan, calon haji (nasabah) ke Departemen Agama mengisi surat pendaftaran pergi haji (SPPH).
- f. Calon haji melakukan setoran awal di BPS BPIH sebesar dana yang ditentukan dengan membawa SPPH yang telah disahkan Pejabat Kantor Departemen Agama, dan input iskohat untuk mendapatkan porsi keberangkatan.
- g. Calon haji (Nasabah) melapor ke kantor Departemen Agama dengan menyerahkan bukti setor awal (Print Out Siskohat/ Sistem Komputerisasi Terpadu).

Dalam tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, bank bertindak sebagai penyimpan dana nasabah dan memiliki hak untuk memanfaatkan dana nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada pihak nasabah yang memerlukan dana.

8. Keuntungan Tabungan Muamalat Haji dan Umrah di bank Muamalat
 - a. Praktis, nasabah tak perlu membawa uang tunai berlebihan. Sebagai pemilik Tabungan Muamalat Haji dan Umrah, nasabah akan memperoleh kartu Shar-E Gold yang dapatdigunakan bertransaksi di seluruh tempat yang menerima kartu VISA.
 - b. Menenangkan, dana nasabah dikelola secara syariah sehingga memberi ketenangan batin dalam menjalankan ibadah haji di tanah suci.

- c. Fleksibel, nasabah dapat memilih jangka waktu dan jumlah setoran, sesuai paket yang tersedia.
 - d. Menguntungkan, dimungkinkan nasabah akan memperoleh bonus serta souvenir haji
 - e. Terjamin, bank online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk memperoleh kepastian mendapatkan kuota / porsi keberangkatan ibadah haji.
 - f. Lebih ringan, tidak dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan Muamalat Haji & Umrah
 - g. Lebih banyak bonusnya, nasabah akan mendapatkan berbagai souvenir eksklusif serta perlengkapan haji.
9. Proses pendaftaran haji Nasabah Tabungan muamalat Haji dan Umrah
- a. Calon jemaah ibadah haji membuka rekening Tabungan iB muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat.
 - b. Nasabah setoran yang akan dipilih.
 - c. Jika menggunakan standing instruction (SI), saldo tabungan nasabah secara otomatis akan terpotong sesuai jumlah setoran yang dipilih.
 - d. Jika saldo telah mencukupi Rp 25 juta, calon jemaah haji melakukan pendaftaran haji dikantor KEMENAG wilayah setempat (sesuai KTP calon jemaah haji) dengan memenuhi persyaratan yang ditentukan oleh Kemenag.
 - e. Petugas kantor KEMENAG melakukan registrasi data calon jemaah haji di SISKOHAT.

- f. Setelah melakukan registrasi, maka calon nasabah mendapatkan lembar SPPH (surat pendaftaran pergi haji) yang sudah ditanda tangani pejabat KEMENAG.
- g. Nasabah membawa SPPH ke Bank Muamalat untuk mendapatkan nomor porsi haji.
- h. Calon jemaah haji memasuki masa tunggu keberangkatan ibadah haji sesuai dengan regulasi KEMENAG.

10. Data Responden

Hasil wawancara yang penulis lakukan terhadap para responden tentang efektivitas simpanan tabungan haji dan umrah pada bank muamalat kantor cabang pembantu kayutangi Banjarmasin, maka diperoleh data yang diuraikan sebagai berikut:

a.) Identitas Pertama

Nama : Nissha Hardyansari
Umur : 28 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Karyawan Bank (Back Office)
Alamat : Jl. Rawasari XI No 4

Pada prakteknya di Bank Muamalat kantor cabang pembantu kayu tangi sepengetahuan pihak bank, kelebihan dan keunggulan yang dimiliki produk simpanan tabungan haji dan umrah adalah :

- a. Nyaman : Karena dana nasabah dikelola secara syariah, sehingga memberi ketenangan batin dalam menjalankan ibadah ritual ke tanah suci;
- b. Aman : Nasabah yang telah memiliki saldo efektif minimal Rp. 5.000.000,- (lima juta rupiah) akan diberikan perlindungan Asuransi Jiwa sebesar Proyeksi Nilai BPIH yang ditetapkan oleh Bank Muamalat pada tahun itu dikurangi dengan saldo efektif nasabah;
- c. Terencana : Tahun keberangkatan dan besarnya setoran Tabungan Haji dan umrah disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Tersedia pilihan paket jangka waktu 1 – 10 tahun;
- d. Fleksibel : Nasabah dapat merubah jangka waktu dan jumlah setoran sesuai dengan paket yang tersedia, baik untuk memperpanjang maupun memperpendek jangka waktu dengan pemberitahuan secara tertulis kepada Bank Muamalat;
- e. Terjamin : Bank Muamalat on line dengan SISKOHAT Departemen Agama, sehingga Insya Allah nasabah memperoleh kepastian mendapat quota/porsi keberangkatan haji;
- f. Beribadah haji : Nasabah yang telah memenuhi saldo ideal (angsuran/setoran perbulan yang dipilih oleh nasabah dikali masa kepesertaan) dan telah menjadi nasabah Bank Muamalat minimal enam bulan akan diikutsertakan dalam Undian Haji, sehingga nasabah memperoleh kesempatan menunaikan ibadah haji lebih awal dari waktu yang direncanakan;
- g. Member Get Member : Nasabah memperoleh kesempatan mendapatkan fee dengan merekomendasikan nasabah lain yaitu fee sebesar Rp.

50.000,- (lima puluh ribu rupiah) untuk setiap nasabah yang direkomendasikan untuk berangkat haji dan umrah untuk program ini customer service tidak diikutsertakan dalam hal perolehan fee. Biaya atas fee menjadi beban masing-masing cabang. Pembayaran fee dilakukan setelah nasabah yang direkomendasikan berangkat haji dengan disertai bukti-bukti yang sah;

- h. Bebas Biaya Administrasi Layanan Bulanan: Nasabah peserta Tabungan Haji dan umrah dibebaskan dari biaya administrasi layanan bulanan;
- i. Bebas Biaya Administrasi Penutupan Rekening : nasabah peserta Tabungan Haji dan umrah yang melakukan penutupan rekening pada masa pendaftaran haji dibebaskan dari biaya administrasi penutupan rekening (tidak termasuk nasabah yang break).

Untuk meningkatkan efektivitas produk simpanan haji dan umrah maka dilakukan salah satunya kegiatan *relationship marketing*, yaitu kegiatan menjual produk, menjaga hubungan baik dengan nasabah, dan memperluas jaringan demi terlaksananya terget yang ingi di capai. Untuk tujuan *relationship marketing* itu sendiri yaitu agar terlaksananya penghimpunan pendanaan dan pembiayaan. Bank Muamalat juga ada mengadakan training yang di ikuti oleh karyawan sehubungan dengan *relationship marketing*, training tersebut dilaksanakan oleh Human Capital Division kantor pusat. Strategi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin agar calon nasabah tertarik dengan produk simpanan tabungan haji dan umrah yaitu:

- a. Banyak sosialisasi kepada masyarakat seperti ke instansi pemerintah, swasta, sekolah, perguruan tinggi, dan lain-lain.
- b. Seringnya silaturahmi kepada nasabah lama sehingga dapat memungkinkan nasabah yang ada tersebut menawarkan produk bank muamalat kepada keluarga atau temannya.
- c. Melakukan cross selling yaitu suatu konsep penjualan yang selalu memanfaatkan penjualan produk pertama untuk masuk pada penjualan produk lainnya kepada nasabah yang sama.
- d. Calling atau menelpon nasabah untuk menawarkan kepada nasabah produk dan promosi terbaru. Pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin yang lebih banyak nasabahnya antara produk pendanaan dan pembiayaan yaitu lebih banyak produk pendanaan, karena di wilayah sekitar Kayu Tangi banyak orang berinvestasi dalam bentuk simpanan seperti tabungan.

Peningkatan jumlah nasabah dari produk pendanaan dan pembiayaan selama empat tahun terakhir pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin, adalah sebagai berikut:

Tabel 1.2 Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Pendanaan dan Pembiayaan

Tahun	Produk Pendanaan	Produk Pembiayaan
2015-2016	139%	100%
2016-2017	101%	91%

2017-2018	67%	17%
-----------	-----	-----

Sumber: Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin 2018

Berdasarkan tabel di atas bahwa peningkatan jumlah nasabah dari pendanaan dan pembiayaan selama 4 tahun terakhir, yang lebih meningkat jumlah nasabahnya adalah produk pendanaan salah satunya yang termasuk produk tabungan haji dan umrah. Pada produk pendanaan produk Tabungan Haji dan Umroh berada di urutan ke dua sebagai produk paling di minati nasabah Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin setelah Tabungan prima.

Bagi Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin Penerapan *relationship marketing* berpengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah dan profit perusahaan, Bank Muamalat melakukan survei kepuasan nasabah yang dilakukan bertempat di Bank Muamalat kantor pusat oleh lembaga *survey Independen* yang di namakan *Marketing Research Institute (MRI)*. Cara mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan sistem keluhan dan saran nasabah melalui SalaMuamalat 1500016.

Menciptakan, mempertahankan, atau memperbaiki hubungan dengan nasabah, yang lebih sulit yaitu memperbaiki karena apabila nasabahnya sudah merasa kecewa sulit untuk memperbaiki kepercayaan nasabah kembali.

b.) Identitas Responden Kedua

Nama : Citra Mega Sari

Umur : 32 Tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Staff Marketing/ Relationship Manager Funding*

Citra Mega Sari menjelaskan, tujuan yang diharapkan dengan lahirnya produk Tabungan Haji dan umrah di bank muamalat ini adalah :

- a. Menghimpun dana masyarakat muslim yang berniat untuk menunaikan ibadah haji secara terencana dan teratur sesuai dengan kemampuan dan jangka waktu yang dikehendaki;
- b. Mengubah sikap pasrah pada nasib/takdir dengan pernyataan “pergi haji bila mampu” kepada sikap bahwa “menjadi tamu Allah adalah sesuatu yang dapat direncanakan” sesuai dengan kemampuan dan dikuatkan dengan niat;
- c. Mendidik masyarakat untuk disiplin dalam menyisihkan dananya untuk keperluan biaya ibadah haji;
- d. Mendidik masyarakat untuk menerapkan system syariah dalam kehidupan dimana terdapat saling memberi “manfaat” antar sesama karena seluruh produk dana pihak ketiga yang ada pada bank digunakan hanya untuk memberikan pembiayaan kepada masyarakat.

Untuk mencapai Efektifitas produk yang maksimal, pihak Bank Muamalat KCP Kayutangi mentargetkan setidaknya bisa mendapatkan 15 orang nasabah tiap bulannya untuk produk Tabungan haji dan umrah. Kewajiban dan target itu di bebaskan kepada masing-masing *Staff marketing*; Tugas dan kewajiban *staff marketing* adalah untuk memasarkan produk, menampung keluhan nasabah, melakukan *maintenance customer* (pembinaan nasabah),

menawarkan produk perbankan agar nasabah tertarik untuk menempatkan dananya di Bank (Wawancara dengan Citra Mega Sari, *Staff Marketing/ Relationship Manager Funding*).

Tabel 1.3 Target Pencapaian Staff Marketing untuk Produk Tabungan Haji dan Umrah

Tahun	Target	Pencapaian
2015-2016	100%	70%
2016-2017	100%	75%
2017-2018	100%	87%

Sumber: Data diperoleh dan diolah penulis sebagai gambaran berdasarkan hasil wawancara.

Menurut Citra Mega Sari, salah satu kekurangan yang dimiliki produk tabungan haji dan umrah di bank muamalat adalah kurang dalam mensosialisasikannya kepada masyarakat, baik promosi melalui media cetak, elektronik atau pun pola “jemput bola” sehingga masyarakat yang polanya pikirnya masih berprinsip bahwa pergi ke Baitullah adalah takdir belum berubah menjadi prinsip yang lebih dewasa yakni menjadi tamu Allah adalah sesuatu yang dapat direncanakan. Karena agama Islam pun mengajarkan bahwa niat yang baik harus dibarengi dengan perbuatan yang baik pula untuk dapat menggapai cita-cita tersebut.

B. Analisis Data dan Hasil Penelitian

Setelah memberikan gambaran tentang lokasi penelitian, yaitu Bank Muamalat Indonesia maka tahap selanjutnya yang akan peneliti lakukan adalah menyajikan data. Data disajikan penulis dalam bentuk deskripsi dan akan diberikan penjelasan agar nantinya memudahkan penulis dalam proses analisis data dan penarikan kesimpulan.

Adapun data yang penulis sajikan adalah data yang sesuai dengan permasalahan yang ingin dijawab dalam penelitian ini yaitu efektivitas simpanan tabungan haji dan umrah dan strategi pemasaran produk dan kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin dalam simpanan tabungan haji dan umrah yang diperoleh melalui wawancara kepada karyawan Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin .

1. Analisis Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Haji dan Umrah di Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin

Simpanan Tabungan Haji dan Umrah merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksanaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah Tabungan Muamalat Haji dan Umrah bisa merencanakan jadwal waktu keberangkatannya

sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa.

Dalam pembukaan rekening tabungan haji dan umrah di kantor cabang kayutangi nasabah yang ingin membuka rekening di atas harus melalui tahap sebagai berikut:

- a. Calon nasabah datang ke kantor BMI cabang pembantu kayutangi
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening yang diisi sesuai dengan identitas diri nasabah.
- c. Menyerahkan fotokopi kartu identitas (KTP/SIM untuk WNI dan KIMS/KITAS dan Passpor untuk WNA).
- d. Jika ingin langsung mendapatkan porsi haji, nasabah harus menyetorkan uang tunai Rp 25.000.000,-. Namun apabila nasabah belum memiliki uang Rp 25.000.000,-, nasabah bisa mendapatkan porsi haji dengan cara menyetorkan uang minimal Rp 100.000,- sampai dengan mencapai saldo Rp 25.000.000,-.

2. Analisis efektivitas simpanan tabungan haji dan umrah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin

Handyaningrat dalam bukunya Pengantar Administrasi dan Manajemen mengungkapkan salah satu pendapatnya mengenai efektivitas yaitu pengukuran dalam arti tercapainya sasaran yaitu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Bila sasaran atau tujuan telah dicapai sesuai dengan apa yang direncanakan sebelumnya, maka apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan tersebut dalam mencapai apa yang sudah direncanakan dapat dikatakan efektif, sebaliknya bila

tujuan atau sasaran yang direncanakan tidak selesai pada waktu yang ditentukan, maka pekerjaan itu tidak efektif. Jadi berdasarkan pernyataan tersebut inti dari efektivitas adalah suatu keadaan dimana perusahaan dapat mencapai target yang sudah ditetapkannya melalui strategi-strategi pemasaran yang diterapkannya.

Simpanan tabungan haji dan umrah adalah salah satu produk unggulan yang ada di Bank Muamalat Indonesia. Tabungan Haji dan Umrah juga merupakan salah satu produk yang paling diminati oleh para nasabah di Bank Muamalat Indonesia khususnya pada Bank Muamalat KCP Kayutangi Banjarmasin. Ada banyak keuntungan yang ditawarkan di dalam Tabungan Haji dan Umrah.

1. Lebih Praktis karena nasabah tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Sebagai nasabah Tabungan Haji dan Umrah dengan fasilitas standing instruction (SI), Anda memperoleh kartu Shar E Debit Gold yang bisa digunakan bertransaksi di seluruh ATM dan pembayaran belanja di toko/merchant berlogo Visa/Plus.
2. Nyaman, karena dana nasabah dikelola secara syariah, sehingga memberi ketenangan batin dalam menjalankan ibadah haji ke tanah suci.
3. Terencana, tahun keberangkatan dan besarnya setoran Tabungan Haji dan Umrah dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah. Tersedia pilihan paket jangka waktu 1–10 tahun.
4. Menguntungkan, dimungkinkan memperoleh bonus serta souvenir perlengkapan haji atau bentuk lain sesuai dengan kebijakan bank.

5. Aman, nasabah yang telah memiliki saldo efektif minimal Rp 5.000.000,- (lima juta rupiah) akan diberikan perlindungan Asuransi Jiwa sebesar Proyeksi Nilai BPIH.

Walaupun produk ini memiliki keunggulan yang banyak, menurut pengamatan penulis, produk juga ternyata memiliki kekeurangan, yaitu :

1. Tidak adanya bagi hasil dikarenakan menggunakan akad Wadiah (titipan).
2. Prosedurnya kadang membingungkan nasabah saat pegawai tidak dengan jelas menjelaskan tentang produk Tabungan Haji dan Umrah.
3. Promosi atas tabungan ini masih kurang.