

KATA PENGANTAR

ALHAMDULILLAH, segala puji hanya milik-Nya. Allah SWT., yang telah menganugerahkan nikmat kesehatan dan kemampuan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi minor ini tepat pada waktunya. Shalawat serta salam penuh rindu semoga senantiasa terlimpahkan kepada Rasulullah SAW.

Penulis menyadari bahwa skripsi minor ini masih jauh dari sempurna karena pengetahuan dan kemampuan penulis yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik serta tanggapan dari semua pihak demi penyempurnaan skripsi minor ini. Tentu saja ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada orang-orang yang mengambil bagian dalam terselesaikannya skripsi minor ini. Semoga mereka senantiasa dalam lindunganNya.

Dalam melakukan penyusunan skripsi minor ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya skripsi minor ini tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih antara lain kepada:

1. Kedua orang tercinta, Ayah dan Ibu yang telah memberikan dukungan dan doa yang tiada hentinya, baik dukungan materil maupun moril serta selalu memberikan motivasi hingga penulisan ini selesai. Semoga Allah SWT memberikan segala berkah kepada keduanya.
2. Bapak Drs. Sugianto, MA selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan pengarahan serta teladan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi minor ini. Setiap kali bertemu dengan beliau, selalu ada motivasi tambahan yang datang.
3. Terima kasih kepada sahabat-sahabatku “the gengs”: Rina, Trisa, Wike, Icha Lubis, Meida, Zahra, Naldi, Fikri, Zulfikri, Khalif, Mukhsin, Yajid, Awi, Aan dan Rojab yang selalu memberi semangat dan bantuan agar bisa cepat wisuda dan tentunya bisa bersamaan.

4. Sahabat-sahabatku satu atap “kontrakan ”: Indra, Ricky, Riski, Eri, Hamzah, Ali, Napi, Suank, Roji, Muallim, Rasyid, Asrul , dan Zul shaleh yang selalu memberikan semangat tiada henti agar diri ini mampu menyelesaikan penulisan ini dengan tepat waktu dan tiada jemu mendengarkan segala keluhan dan kesahku. Terima kasih untuk segalanya sayang-sayangku.
5. Segenap keluarga besar mulai dari adik-adik, abang, sepupu, dan seluruh keluarga besar yang telah memberikan motivasi kepada penulis agar selalu menatap masa depan yang lebih baik.
6. Segenap keluarga himpunanku mulai dari saudara-saudara satu stambuk, abang-abang, kakak-kakak, adik-adik dan para senior yang telah memberikan motivasi, inspirasi, pengalaman, dan pelajaran kepada penulis agar tetap semangat dalam menggapai impian dan mengejar masa depan.
7. Segenap keluarga besar “IQEB”
8. Segenap keluarga besar “HMI”
9. Segenap keluarga besar “IMP-PALUTA”
10. Terima kasih kepada Pimpinan, sekretaris, staf dan karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan serta bantuan kepada penulis dalam melaksanakan riset di PT. Bank Muamalat Indonesia,Tbk Kantor Cabang Pembantu Sisingamangaraja Medan.
11. Teman-temanku stambuk 2015 prodi DIII Perbankan Syariah khususnya teman-teman kelas E yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namun tanpa mengurangi rasa cinta dan hormat kepada kalian semua.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan penulis yang ikut serta mendukung penulis demi terselesaikannya skripsi minor ini.

Medan, 2 Juli 2018

Iqmal Muhadi Siregar

DAFTAR ISI

Surat Persetujuan.....	i
Ikhtisar	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Metode Penelitian.....	8
BAB II LANDASAN TEORITIS.....	10
A. Fungsi Bank Menurut Undang-undang Perbankan.....	10
1. Penghimpunan Dana	10
2. Penyaluran Dana	10
3. Menyediakan layanan jasa bank.....	10
B. Faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung.....	16
C. Strategi Pemasaran.....	17
D. Kegiatan Operasional Bank Umum	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	20
A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia, Tbk	20
B. Makna Logo Bank Muamalat.....	22

C. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia	23
D. Lokasi Perusahaan.....	23
E. Daerah Pemasaran.....	23
F. Ruang Lingkup Bidang Usaha	23
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Program yang dilakukan dalam Pemasaran Produk.....	35
B. Faktor yang mempengaruhi ketidak berhasilan Tabungn Prima.....	38
C. Konsumen yang dituju dalam Pemasaran Produk.....	39
D. Kepuasan yang diinginkan Nasabah	39
BAB V PENUTUP	42
A. Kesimpulan	42
B. Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia moderen sekarang ini, peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini dan dimasa yang akan datang tidak akan dapat lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan maupun lembaga, baik sosial atau perusahaan.

Begitu pentingnya dunia perbankan, sehingga ada anggapan bahwa bank merupakan “nyawa” untuk menggerakkan roda perekonomian suatu negara. Anggapan ini tentunya tidak salah, karena fungsi bank sebagai lembaga keuangan sangatlah vital, misalnya dalam hal penciptaan uang, mengedarkan uang, menyediakan uang untuk menunjang kegiatan usaha, tempat mengamankan uang, tempat melakukan investasi dan jasa keuangan lainnya.

Perbankan merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam mengelola jasa manajemen keuangan masyarakat. Kecepatan, kemudahan, dan keamanan merupakan salah satu bentuk layanan yang harus mampu diberikan oleh lembaga perbankan kepada para nasabahnya. Manajemen sistem informasi dan penerapan teknologi yang canggih dan memadai sangat diperlukan agar mampu membelikan

layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan para nasabahnya serta agar mampu tetap bersaing dengan lembaga keuangan atau bank lainnya.¹

Manajemen sistem informasi dan penerapan teknologi yang canggih dan memadai sangat diperlukan agar mampu membelikan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan para nasabahnya serta agar mampu tetap bersaing dengan lembaga keuangan atau bank lainnya.

Berdasarkan Undang-undang RI Nomor 10 Tahun 2008 tanggal 10 November 2008 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk [kredit dan ataubentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak, ”

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan secara lebih luas lagi bahwa PT. Bank Muamalat merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitas perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan. Sehingga berbicara mengenai bank tidak terlepas dari masalah keuangan. Aktivitas perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat luas yang dikenal dengan istilah di dunia perbankan adalah kegiatan funding. Pengertian menghimpun dana maksudnya adalah mengumpulkan ataumencari dana dengan cara membeli di masyarakat luas.

Penghimpunan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananya dalam bentuk simpanan. Jenis simpanan yang dapat dipilih oleh masyarakat adalah giro,

¹ Kasmir, *Dasar- Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013). hal 2

tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka terutama tabungan iB Muamalat Prima dengan imbalan bagi basil (mudharabah).²

Penghimpunan dana dari masyarakat ini dilakukan oleh bank dengan cara memasang berbagai strategi agar masyarakat mau menanamkan dananyadalam bentuk simpanan. Jenissimpanan yang dapat dipiliholeh masyarakat adalah giro, tabungan, sertifikat deposito dan deposito berjangka terutama tabungan iB Muamalat Prima dengan imbalan bagi basil (mudharabah).

Di sini terjadi imbalan bagi basil antara bank sebagai si penyalur dan si penyimpan dana. Dana yang dipercayakan masyarakat oleh bank disalurkan untuk membiayai modal kerja dan investasi dengan harapan memperoleh laba. Tugas bank berdasarkan prinsip bagi basil adalah memperoleh dana masyarakat dan menyalurkan kepada yang membutuhkannya atau jual beli berdasarkan prinsip bagi hasil.

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa disebut dengan *fee based income*.³

Semakin ketatnya persaingan antar bank, membuat bank berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa

² O.P. Simorangkir, *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*, (Jakarta: Galia indonesia, 2000), hal.39

yang umum diberikan oleh bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah.³

Disamping itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara. Bank dapat dikatakan sebagai darahnya perekonomian suatu negara. Oleh karena itu, kemajuan suatu bank di suatu negara dapat pula dijadikan ukuran kemajuan negara yang bersangkutan. Semakin maju suatu negara, maka semakin besar peranan perbankan dalam mengendalikan negara tersebut. Artinya keberadaan dunia perbankan semakin dibutuhkan pemerintah dan masyarakat.

Agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya. Semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu, pihak perbankan harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanamkan dananya

Setelah memperoleh dana dalam bentuk simpanan dari masyarakat, maka oleh perbankan dana tersebut diputar kembali atau dijual ke masyarakat dalam bentuk pinjaman atau lebih dikenal dengan istilah kredit (lending). Dalam bentuk kredit juga dikenakan jasa pinjaman kepada penerima kredit (debitur) dalam bentuk bunga dan biaya administrasi. Sedangkan bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah dapat berdasarkan bagi hasil atau penyertaan modal.

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013) hal. 193

Bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah tidak dikenal istilah bunga dalam memberikan jasa kepada penyimpan maupun peminjam. Di bank ini jasa bank yang diberikan disesuaikan dengan prinsip syariah sesuai dengan hukum islam. Prinsip syariah yang diterapkan oleh bank syariah adalah pembiayaan berdasarkan prinsip bagi hasil (mudharabah), pembiayaan berdasarkan prinsip penyertaan modal (musharakah) prinsip jual beli barang dengan memperoleh keuntungan (murabahah) atau pembiayaan barang modal berdasarkan prinsip sewa murni tanpa pilihan (ijarah) atau dengan adanya pilihan pemindahan kepemilikan atas barang yang disewa dari pihak bank oleh pihak lain (ijarah wa iqtina).

Sistem bank berdasarkan prinsip syariah sebelumnya di Indonesia hanya dilakukan oleh Bank Syariah seperti Bank Muamalat dan BPR syariah lainnya. Dewan ini sesuai dengan undang-undang Perbankan Nomor 10 Tahun 2008 yang baru bank umum pun dapat menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah asal sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.⁴

Bank Muamalat sebagai salah satu institusi perbankan syariah di Indonesia dan didukung oleh lebih dari 27 tahun pengalaman, Bank Muamalat terus berupaya menjadi bank yang bisa mewujudkan setiap keinginan nasabah. Sesuai dengan visi dan misinya, Bank Muamalat senantiasa berupaya meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksinya. TabunganiB muamalat prima merupakan tabungan unggulan di Bank Muamalat, dari mulainya

⁴ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008) hal 25

adanya pembukaan tabungan iB muamalat prima dan tahun 2016 hingga sekarang di cabang pembantu Sisingamangaraja.

Jumlah nasabah yang menabung aktif maupun non aktifnya berjumlah puluhan ribu nasabah, dibank muamalat cabang Sisingamangaraja lebih banyak nasabah yang meminjam dari pada menabung karena bank muamalat cabang pembantu Sisingamangaraja Medan adalah bank cooporer yang pembiayaan lebih besar dibandingkan bank kcp lainnya. Sehingga dibank muamalat lebih banyak yang mengajukan pembiayaan pinjaman yang berjumlah besar dibanding yang menabung. Sehingga karyawan bagian funding sedikit kesulitan dalam mencari nasabah yang ingin menabung dengan jumlah besar.⁵

Berdasarkan pendapat Irwan, kepuasan pelanggan adalah perasaan puas yang diharapkan oleh pelanggan karena mendapatkan value dari pemasok, produsen, atau penyedia jasa. Value ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem, atau sesuatu yang bersifat emosi. Pelanggan yang puas adalah pelanggan yang akan berbagi kepuasan dengan produsen atau penyedia jasa. Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan pelanggan lain.

Bahkan menurut penelitian, pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman dengan 3-5 orang karyawannya, tetapi jika mereka tidak puas maka mereka akan bercerita kepada 10-15 orang lainnya. Oleh karena itu penting sekali arti dari kepuasan pelanggan untuk referensi bagi perusahaan yang bersangkutan.⁶

⁵ Muhammad Syafii Antom, *Bank Syariah Dari Teori Praktik*(Jakarta:Gema Insani, 2001). hal 25

⁶ H.Budi Untung, *Kredit Perbankan di Indonesia*(Yogyakarta: Perpustakaan Nasional,2005).hlm.17-18

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian tentang strategi pemasaran untuk meningkatkan volume penjualan produk tabungan iB Muamalat Indonesia Bank Muamalat ,Tbk KCP Sisingamangaraja Medan menarik untuk dilakukan .

B. Rumusan Masalah

1. Program apakah yang dilakukan dalam strategi pemasaran produk tabungan IB Muamalat ?
2. Faktor apakah yang mempengaruhi ketidak berhasilan peningkatan nasabah IB Muamalat?
3. Calon nasabah manakah yang dituju dalam pemasaran produk tabungan iB Muamalat?
4. Kepuasan seperti apakah yang diinginkan nasabah?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pengaruh strategi pemasaran penjualan tabungan iB muamalat
2. Mengetahui bagaimana pelaksanaan atau strategi di Bank Muamalat Indonesia KCP Sisingamangaraja
3. Mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi ketidak berhasilan penjualan tabungan prima

Manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penulisan proposal ini adaah sebagai berikut:

1. Dan untuk memperkenalkan produk ke hak layak masyarakat agar lebih mengenal produk tabungan iB muamalat.

2. Menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis dan pembaca khususnya mengenai hal strategi pemasaran terhadap penjualan produk, selain itu juga menjadi referensi atau Sebagai bahan referensi untuk mendapat gelar ahli madya bagi penulis dan peneliti selanjutnya untuk memahami lebih baik lagi.
3. Bagi kalangan akademisi, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi dalam proses pembelajaran.

D. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sisingamangaraja.

2. Jenis Data

- a. Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan dari objek penelitian sumber datanya adalah wawancara langsung dengan staf atau karyawan-karyawan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sisingamangaraja

- b. Data Sekunder

Data yang memuat kondisi perusahaan atau data yang tidak berwujud angka yang diperoleh dari perusahaan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Sisingamangaraja.

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab serta bertatap muka antara si pewawancara dengan yang diwawancarai atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide atau panduan wawancara.

b. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, catatan harian dan sebagainya.

4. Analisis Data

a. Deskriptif

Deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang tujuannya untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai setting social atau dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan social, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berkenaan dengan masalah.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Fungsi Bank Menurut Undang-undang Perbankan

1. Penghimpunan Dana

Kegiatan untuk menghimpun dana masyarakat ini dilakukan bank dengan membuka berbagai produk tabungan. Diharapkan dengan produk tersebut, masyarakat lebih sadar dengan cara penyimpanan uang yang benar dan lebih aman.

Tidak hanya tabungan biasa, bank juga menghadirkan pilihan produk berupa deposito yang dianggap dapat mengakomodasi keinginan masyarakat yang ingin menyimpan uangnya sekaligus menginvestasikannya. Produk yang satu ini menawarkan bunga lebih tinggi, namun dengan setoran yang lebih tinggi pula dibandingkan produk tabungan biasa.

2. Penyaluran Dana

Dana yang dihimpun dari masyarakat oleh bank tentu tidak hanya dibiarkan mengendap. Jika hanya dibiarkan tanpa dikelola, tentu tidak ada yang namanya bunga kepada nasabah. Tujuan untuk membantu pelaksanaan pembangunan nasional dan pemerataan pembangunan juga tidak dapat terwujud. Untuk memenuhi tujuan tersebut.⁷

3. Menyediakan Layanan Jasa Bank

Menyadari bahwa bukan hanya kredit yang dapat menjadi upaya untuk mewujudkan pembangunan nasional yang merata, bank akhirnya

⁷ Ali Hasan, Marketing Bank Syariah (Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah), (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010) hal.31

difungsikan pula untuk menyediakan berbagai layanan jasa yang memudahkan masyarakat untuk melakukan transaksi keuangan. Awalnya, bank menyediakan layanan jasa transfer⁸ untuk memudahkan pengiriman uang dari satu daerah ke daerah lain hingga ke luar negeri. Namun seiring waktu, layanan bank kini semakin beraneka ragam.⁸

Ketiga fungsi bank dijalankan dalam berbagai kegiatan operasional yang menunjang. Untuk melakukan kegiatan secara fungsinya, ada dua jenis bank yang perlu diketahui, yakni bank umum dan bank perkreditan rakyat (BPR). Berikut adalah beragam kegiatan operasional yang dilakukan oleh bank menurut kedua jenis lembaga keuangan tersebut.

a. Tabungan

1) Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat yang lainnya.

2) Adapun akad yang biasa digunakan pada Bank Muamalat adalah :

a) *Al-Murabahah*

Al-Murabahah adalah transaksi jual-beli barang dengan tambahan keuntungan yang disepakati. Untuk memenuhi kebutuhan barang oleh nasabahnya, bank membeli barang dari supplier sesuai dengan spesifikasi barang yang dipesan atau dibutuhkan nasabah. Kemudian bank menjual kembali barang tersebut kepada nasabah dengan memperoleh margin keuntungan yang disepakati.

⁸ Khotibul Umam, S.H., LL.M dan Dr. H. Setiawan Budi Utomo, *Manajemen Pemasaran* (PT. Gelora Aksara Pratama, 2008) hal 4 dan hal 5

b) Rukun Akad Murabahah

Menurut mayoritas (jumhur) ahli-ahli hukum islam, rukun yang membentuk akad murabahah ada 4 yaitu :

- 1) Adanya penjual
- 2) Adanya pembeli
- 3) Objek atau barang yang diperjual belikan
- 4) Harga nilai jual barang berdasarkan mata uang.
- 5) Akad⁸

Firman Allah Q.S Al-Maidah 1 yang berbunyi

هَٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحْلِلُوا ذُرَٰئِمَ بَيْعِكُمْ لَآ تَكُونَ عَنَٰكُم مَّا كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ
 وَلَا تَكُونُوا مِمَّنْ يَمْدُدُونَ بِذُرَٰئِمِهِمْ خِذَا ذُو الْحَرْثِ إِذْ مَدَّ يَدَيْهِ إِلَىٰ ذُرَٰئِمِهِ
 الْكُفَّارُ يَأْتِيهِمْ يَوْمَئِذٍ مِّنْ دُونِ اللَّهِ مَن يَلْعَنُونَ أُولَٰئِكَ هُمُ الْمُتَكَلِّفُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, penuhilah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya” (Q.S Al-Maidah (1): 5)⁹

a. Syarat Sah Jual Beli Murabahah sebagai berikut :

- 1) Akad jual beli yang pertama harus sah
- 2) Pembeli harus mengetahui harga awal barang yang menjadi objek jual beli⁹

9

Departemen
Agama RI,
*Alquran dan
terjemahanny
a* (Bandung:
Diponegoro,
2014)

10

Imam
Mustofa,
*Fiqih
Muamalah
Kontemporer*,(
Jakarta: PT.
Grafindo
Persada,
2016) ,

- 3) Barang yang menjadi objek jual beli murabahah merupakan komoditas mitsli, ditimbang atau jelas ukuran, kadar dan jenisnya.
- 4) Jual beli pada akad yang pertama bukan barter barang dengan barang ribawi yang tidak boleh ditukar dengan barang sejenis.

1. Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank dan Penabung

Strategi Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank dan Penabung yang Jitu adalah Strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung dilakukan di bidang perbankan dengan tujuan memperbesar penyimpanan dana dari masyarakat. Bisnis perbankan memang mengandalkan dana dari masyarakat yang disimpan dalam bank yang bersangkutan.¹⁰

Tanpa adanya dana tersebut, sebuah bank tidak dapat menjalankan operasionalnya. Oleh karena itu, semakin banyak dana dari masyarakat yang terkumpul untuk disimpan atau di tabung di bank, berarti semakin berkembang bank tersebut.

Untuk menjaring nasabah dan penabung sebanyak-banyaknya, pihak bank harus melakukan langkah-langkah strategis. Dengan tujuan, masyarakat akan berduyung-duyung mendatangi kantor bank tersebut untuk mendaftar sebagai nasabah. Beberapa strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung, antara lain sebagai berikut.

Pertama, menawarkan berbagai produk menarik kepada calon nasabah. Setiap bank pasti mempunyai beragam produk perbankan yang nantinya akan ditawarkan kepada masyarakat. Misalnya, produk tabungan reguler, tabungan haji, asuransi, investasi emas, dan lain sebagainya.

Semua produk yang dimiliki tentu memiliki keunggulan dan kelemahan masing-masing. Namun oleh pihak marketing bank, mereka hanya menonjolkan keunggulannya saja dan selalu menutupi kelemahan produk. Dengan begitu, calon nasabah menjadi terpicu dan mau menyimpan dana miliknya di bank tersebut. Itulah keberhasilan dari marketing bank dalam strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung.

Kedua, memberikan kemudahan dalam menyimpan dana di bank. Semua bank pasti memberikan jaminan kemudahan bagi calon nasabah yang ingin menyimpan dananya di bank tersebut. Namun kenyataannya, mungkin hanya segelintir saja yang mempraktikkannya. Sebagai contoh, setoran awal yang harus ditabung oleh calon nasabah.

Ada bank yang memberikan kebijakan setoran awalnya hanya Rp 100 ribu, tetapi ada juga yang sampai Rp 500 ribu hingga Rp 1 juta. Bagi calon nasabah, tentu saja memilih bank yang menerapkan setoran awal yang tidak begitu memberatkan. Satu contoh yang lain, perihal administrasi yang harus dilengkapi. Ternyata bukan hanya kartu identitas yang masih berlaku, seperti KTP atau SIM. Bagi warga dengan kartu identitas beralamat di luar daerah, pihak bank membutuhkan surat keterangan domisili dari kelurahan atau kantor tempatnya bekerja. Hal ini tentu saja cukup memberatkan, terutama bagi orang-orang yang bekerja di luar daerah, tetapi ingin menabung hasil pekerjaannya di bank.

Ketiga, jaminan keamanan dana yang disimpan. Semua nasabah pasti menginginkan jaminan keamanan dari dana miliknya yang nanti akan ditabung. Oleh karena itu, pihak bank harus memberikan jaminan seperti itu. Misalnya, dengan memberikan surat perjanjian atau kesepakatan yang berisi pihak bank mau bertanggung jawab sepenuhnya jika di kemudian hari terdapat hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah, seperti kasus pembobolan ATM, penggelapan, atau yang lainnya.

Keempat, menggulirkan tabungan berhadiah. Kegiatan seperti ini sangat dinanti oleh nasabah dan penabung. Pihak bank juga harus meresponnya dengan cepat agar tidak kehilangan nasabahnya. Mereka dapat menggulirkan tabungan berhadiah yang diundi setiap bulan. Biasanya, pihak bank akan memberikan persyaratan, misalnya batas minimal dana yang ditabung.

Dengan begitu, nasabah akan semakin banyak menyimpan dananya dalam tabungan. Pasalnya, semakin banyak jumlah dana yang tersimpan maka semakin besar pula untuk mendapatkan hadiah. Apalagi jika undian tersebut memakai sistem poin. Jadi, semakin besar dana yang ditabung maka akan mendapatkan banyak poin yang pada akhir bulan diundi untuk mendapatkan hadiah tertentu dan antar bank harus tetap menjaga strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung akan membuat persaingan antar bank menjadi lebih sengit. Semua bank akan terus berlomba-lomba untuk mendapatkan nasabah dan penabung sebanyak-banyaknya. Namun demikian, mereka harus tetap menjaga

persaingan berjalan dengan seha dalam arti persaingan tersebut harus sesuai kaidah dan etika yang berlaku dalam bisnis perbankan.

Salah satu hal yang ditawarkan untuk menjaring nasabah dan penabung, yaitu kualitas pelayanan kepada mereka. Pelayanan prima harus selalu dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Dengan begitu, banyak masyarakat yang bersedia menyimpan dana miliknya ke bank yang bersangkutan. Pelayanan bisa dalam bentuk menyajikan beragam produk perbankan dan jaminan keamanan dan keselamatan dari dana yang akan disimpan. Itulah sedikit tulisan tentang strategi meningkatkan jumlah nasabah bank dan penabung.¹⁰

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Masyarakat Menabung pada Bank.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat menabung pada bank adalah pendapatan dan tingkat suku bunga :

- 1) Semakin besar pendapatan yang diterima oleh masyarakat maka semakin tinggi minat masyarakat untuk menabung. Tetapi apabila pendapatannya sedikit masyarakat belum dapat memastikan apakah menabung atau tidak.
- 2) Tingkat suku bunga, apabila tingkat suku bunga semakin tinggi maka semakin besar jumlah tabungan yang akan dilakukan masyarakat. Begitu juga sebaliknya, bila tingkat suku bunga rendah

¹⁰ Bagong Suryanto, *Metode Penelitian Sosial* (Jakarta: Kencana, 2011) hal. 172

maka semakin kecil jumlah tabungan yang dilakukan oleh masyarakat.

C. Strategi Pemasaran

Strategi pemasaran adalah serangkaian tujuan dan sasaran, kebijakan dan aturan yang memberi arah kepada usaha-usaha pemasaran perusahaan dari waktu ke waktu pada masing-masing tingkatan dan acuan serta lokasinya.

Setiap fungsi manajemen memberikan konsep kontribusi tertentu pada saat penyusunan strategi pada level yang berbeda. Pemasaran merupakan fungsi yang memiliki kontak paling besar dengan lingkungan eksternal, padahal perusahaan hanya memiliki kendali yang terbatas terhadap lingkungan eksternal. Oleh karena itu pemasaran memainkan peran penting dalam pengembangan program strategi pemasaran.

Strategi pemasaran merupakan cara perusahaan untuk mencapai tujuan pemasaran. Jadi strategi pemasaran merupakan cerminan pemikiran terbaik perusahaan tentang hal-hal yang berkaitan dengan bagaimana perusahaan memanfaatkan potensi sumber daya manusia pada pasar yang paling menguntungkan.

D. Kegiatan Operasional Bank Umum

Jenis bank yang satu ini adalah bank yang melaksanakan kegiatan mengumpulkan dana serta memberikan layanan jasa keuangan kepada masyarakat. Bank umum juga melakukan melakukan berbagai kegiatan

yang dapat menunjang lalu lintas pembayaran, mulai dari telepon, listrik, hingga asuransi.

Secara hemat dan sederhana, ada lima kegiatan operasional yang dapat dilakukan oleh bank umum. Berikut kegiatan-kegiatan bank umum yang dilakukan untuk menjalankan fungsi utama perbankanya.

1. Penghimpunan Dana

Jelas sekali fungsi utama bank umum adalah mengumpulkan dana dari masyarakat. Upaya untuk menjalankan fungsi tersebut dilakukan dengan cara mengeluarkan berbagai produk keuangan untuk menyimpan dana, mulai dari tabungan, giro, sampai deposito.¹¹¹

2. Pemberian Kredit

Meskipun pada fungsi awalnya bank umum hanya menghimpun dan menyediakan layanan jasa perbankan, kini bank umum sudah dapat menyalurkan kredit kepada masyarakat. Kredit ataupun pembiayaan tersebut diberikan dalam berbagai produk, mulai dari kredit untuk pembelian rumah sampai kredit tanpa agunan.

3. Pemindahan Dana

Kegiatan operasional yang satu ini dilakukan untuk menyediakan layanan jasa guna pemerataan pembangunan nasional. Pemindahan yang dilakukan oleh bank dilakukan untuk kepentingan lembaga itu sendiri maupun guna kepentingan nasabah. Contoh produk dari kegiatan

¹² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013) hal. 195

operasional ini berupa transfer antar daerah ataupun pengiriman uang ke luar negeri.

4. Penyimpanan Barang dan Surat Berharga

Kegiatan bank umum untuk menjalankan fungsi layanan jasa dihadirkan pula dengan penyediaan tempat penyimpanan untuk barang dan surat berharga yang lebih aman dibandingkan disimpan di rumah ataupun pihak yang sulit diminta pertanggungjawabannya. Contohnya adalah bank menyediakan *safety box* yang ditujukan bagi masyarakat yang hendak mengamankan harta bendanya di bank.

5. Penempatan Dana

Bank umum juga melakukan penempatan dana nasabah kepada nasabah lain dalam bentuk surat berharga. Tidak seperti saham ataupun reksadana, surat berharga yang dikeluarkan bank tidak tercatat di bursa efek.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT.Bank Muamalat Indonesia,Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima 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.¹²

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90 an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara.¹³

¹² Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010) hal.54

¹³ *Ibid.* hal.56

Di tahun 1998, rasio pembiayaan 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 setor awal.

Dalam upaya 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 IDB 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.¹⁴

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 di lebih dari 2000 ATM di Malaysia.¹⁵

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 yang tidak

¹⁴ Sofyan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004) hal.3

¹⁵ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010) hal.54

hanya *comply* terhadap syariah. 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 (Hong Kong).¹⁶

B. Makna Logo Bank Muamalat



Mengenai logo yang digunakan oleh bank muamalat, ada beberapa makna yang terkandung di dalamnya, diantaranya adalah¹⁷

1. Jika anda membaca dengan seksama logo tersebut terdiri dari tiga huruf hijaiyah, yaitu Daal, Yaa',Nuun. Logo ini menggambarkan suatu rangkaian kegiatan ekonomi yang aktif dan harmonis di dalam suatu negeri yang subur dan peradaban tinggi serta berdasarkan nilai-nilai yang luhur.
2. Adapun makna dibalik lambang air yang digunakan oleh bank muamalat memiliki air kemurnian dan mencirikan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank ini.

¹⁶ Kasmir, Pemsaran Bank, hal. 119

¹⁷ Ali Hasan, Perbankan Syariah, 27

C. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Visi

Menjadi Bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi dipasar rasional.

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.¹⁹

D. Lokasi Perusahaan

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Sisingamangaraja Medan.

E. Daerah Pemasaran

Daerah pemasaran produk-produk Bank Muamalat Cabang Medan meliputi Kota Medan dan sekitarnya khususnya dan Sumatera Utara umumnya.

F. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan adalah sebuah badan usaha yang bergerak dalam bidang keuangan dan perbankan yang berbentuk badan hukum yang berupa Perseroan Terbatas. PT. Bank Muamalat Indonesia ini dalam kegiatan sehari-hari dalam penghimpunan dana ataupun dalam penyaluran dana masyarakat menerapkan prinsip syari'ah yaitu bagi hasil, margin keuntungan dan jual beli.

¹⁹ [Www.muamalatbank.com](http://www.muamalatbank.com)

Dalam menjalankan kegiatan usaha sehari-hari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Medan dapat dibagi dalam beberapa jenis kegiatan yang meliputi:

1. Produk Penghimpunan Dana

a. Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E Debit* yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di merchant local dan luar negeri. Nikmati berbagai ragam layanan

Isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan tabungan iB Muamalat melalui mobile banking dan internet banking.

Keuntungan:

Biaya layanan bulanan yang ringan apabila nasabah memiliki Saldo Rata-rata (SRR) minimal Rp 50 juta. Kebutuhan transaksi transfer akan lebih mudah dan ringan dengan manfaat bebas biaya realtime transfer hingga 5 kali per bulan yang dapat dinikmati nasabah apabila Saldo Rata-rata (SRR) Rp 25 juta. Ketentuan bebas biaya realtime transfer:

b. Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan iB Muamalat Dollar merupakan tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan.

Keuntungan:

- 1) Berkesempatan mendapatkan bonus bulanan
- 2) Berkesempatan mendapatkan keuntungan investasi valuta asing dalam Dollar
- 3) Dapat menghindari risiko kurs atas kewajiban pembayaran non-
rupiah dengan cara mengelola likuiditas secara langsung dalam bentuk Dollar
- 4) Online di seluruh *outlet* Bank Muamalat
- 5) Aman dan terjamin
- 6) Terjangkau. Tabungan Muamalat Dollar memiliki konsep yang terjangkau. Pembukaan yang ringan serta biaya administrasi yang rendah
- 7) Nyaman. Nasabah dapat melakukan transaksi di seluruh cabang Devisa Bank Muamalat
- 8) Menguntungkan. Mendapatkan Bonus atas dana simpanan yang disimpan.

c. Tabungan Haji Arafah Plus

Tabungan haji dalam mata uang rupiah yang dikhususkan bagi anda masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji

secara regular maupun plus untuk program usia 18 tahun ke atas (secara individu atau kelompok) yang memiliki fitur unggulan yaitu:

- 1) Gratis asuransi jiwa
- 2) Gratis biaya administrasi untuk saldo > Rp 2,5 juta
- 3) Gratis biaya penutupan rekening (jika setelah peyeteran porsi Haji)
- 4) Gratis biaya penyetoran otomatis (autodebet) dari rekening Bank Muamalat lainnya.

Keuntungan:

- a. Mendapatkan fasilitas table perencanaan setoran
- b. Layanan Call Center 24 Jam
- c. Mendapatkan bagi hasil bulanan
- d. Online di setiap outlet Bank Muamalat
- e. Tersedia fasilitas pembiayaan umrah hingga plafond Rp 24,5 juta
- f. Aman dan terjamin.

d. Tabungan Muamalat Umrah.

Tabungan Muamalat Umrah ini berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqoh (bagi hasil) dengan memiliki fitur unggulan, yaitu:

- 1) Gratis asuransi jiwa
- 2) Bagi hasil yang optimal
- 3) Gratis biaya administrasi

- 4) Gratis biaya penutupan rekening (apabila sesuai dengan jangka waktu penempatan dana yang telah disepakati.
- 5) Gratis biaya autodebet setoran bulanan.

Keuntungan:

- a. Mendapatkan fasilitas table perencanaan setoran
- b. Layanan *Call Center* 24 Jam
- c. Mendapatkan bagi hasil bulanan
- d. Online di setiap *outlet* Bank Muamalat
- e. Tersedia fasilitas pembiayaan umrah hingga plafond Rp 35 juta
- f. Jaringan rekanan travel Umrah di seluruh Indonesia
- g. Aman dan terjamin

e. Tabunganku

Tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudan dan ringan yang diciptakan untuk menumbuhkan kebiasaan menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Keuntungan:

- a. Bebas Biaya Administrasi, merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi
- b. Mendidik, dengan adanya produk TabunganKu, Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana
- c. Terjangkau, tabunganKu terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

- d. Menguntungkan, mendapatkan Bonus atas dana simpanan yang disimpan.

f. Tabungan iB Muamalat Rencana

Tabungan iB Muamalat Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

Keuntungan:

- 1) Ringan, setoran bulanan rekening mulai dari Rp. 100 ribu dengan gratis administrasi bulanan.
- 2) Fleksibel, pilih jangka waktu menabung yang sesuai dengan keinginan anda dari 3 bulan hingga 20 tahun.

g. Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan Ib Muamalat Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan Ib Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas *Shar-E Debit Gold* yang dapat digunakan di seluruh Jaringan Visa.

h. Giro iB Muamalat Attijary

Adalah produk berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah perorangan maupun non perorangan yang didukung oleh fasilitas ash management.

Keuntungan:

- 1) Tersedia dalam 3 jenis mata uang : IDR,USD, dan SGD
- 2) Kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi
- 3) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi Cash Management System, ATM, Internet Banking serta Mobile Banking
- 4) Kartu Share E Debit yang bisa digunakan untuk transaksi di seluruh dunia (untuk nasabah perorangan).

i. Giro Ib Muamalat Ultima

Adalah produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas Cash Management.

Keuntungan:

- 1) Tersedia dalam 2 jenis mata uang : IDR dan USD
- 2) Memberikan bagi hasil/profit yang optimal
- 3) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi Cash Management System, ATM, Internet Banking serta Mobile Banking
- 4) Kartu Share E Debit yang bisa digunakan untuk transaksi di seluruh dunia (untuk nasabah perorangan)
- 5) Pembayaran secara otomatis dari bagi hasil nasabah

j. Deposito Muamalat

Deposito Muamalat merupakan Deposito Syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fkesibel dan memberi hasil investasi yang optimal.

Keuntungan:

- 1) Menguntungkan, memperoleh bagi hasil yang sangat menarik dan optimal setipa bulan.
- 2) Ketenangan, dana investasi nasabah dikelola secara syariah.
- 3) Fleksibel, tersedia pilihan jangka waktu investasi
- 4) Fasilitas Asuransi, untuk Deposito Fulinves nasabah akan memperoleh fasilitas asuransi jiwa syariah seniala deposito atau maksimal Rp. 50.000.000/nasabah.
- 5) Sebagai Jaminan, Dapat digunakan sebagai jaminan pembiayaan atau untuk referensi Bank Muamalat.

2. Produk Penyaluran Dana

a. KPR iB Muamalat

KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (take-over) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

Keuntungan:

- 1) Sesuai dengan prinsip syariah
- 2) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian dengan akad murabahah
- 3) Margin 9.5% untuk 2 tahun pertama, selanjutnya mengikuti ketentuan selama program masih berlaku.
- 4) Uang muka ringan mulai dari 10%*
- 5) Plafond pembiayaan lebih besar
- 6) Jangka waktu pembiayaan maksimal 15 tahun

b. Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pendidikan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual –beli) atau ijarah multijasa.

Kuntungan:

- 1) Sesuai dengan prinsip syariah
- 2) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian
- 3) Uang muka ringan

- 4) Plafond pembiayaan maksimalk Rp 100 Juta tanpa agunan
- 5) Jangka waktu pembiayaan s.d 10 tahun
- 6) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting Bank Muamalat
- 7) Pembiayaan discover dengan asuransi jiwa
- 8) Angsuran pembiayaan dipotong langsung dari manfaat pensiun bulanan.

c. Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa).

- 1) Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untuk angsuran diakui secara bersama (joint income).
- 2) Pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa.
- 3) Fasilitas angsuran secara autodebet dari Tabungan Muamalat.

Keuntungan:

- a) Menenangkan karena sesuai dengan prinsip syariah
- b) Angsuran tetap hingga akhir pembiayaan sesuai perjanjian
- c) Uang muka ringan

- d) Plafond pembiayaan lebih besar
- e) Jangka waktu pembiayaan maksimal 5 tahun
- f) Pembiayaan s.d Rp 50 Juta tidak perlu agunan
- g) Berlaku untuk nasabah baru dan nasabah eksisting Bank Muamalat.
- h) Mudah, dapatkan dana pembiayaan Anda dengan persyaratan pengajuan yang mudah & proses persetujuan yang singkat.

d. Pembiayaan iB Muamalat Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan modal kerja usaha Anda sehingga kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda akan terjamin.

Keuntungan:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja.
- 2) Dapat digunakan untuk meningkatkan atau memenuhi tambahan omset penjualan dan membiayai kebutuhan bahan baku atau biaya-biaya overhead.
- 3) Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan spesifikasi modal kerja
- 4) Plafond mulai Rp 100 juta.
- 5) Untuk Nasabah perorangan akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia.

- 6) Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda.

e. Pembiayaan iB Muamalat Investasi

Pembiayaan Investasi adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah anda susun.

Keuntungan:

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah atau ijarah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan investasi
- 2) Dapat digunakan untuk pembelian atau penyewaan tempat usaha, peralatan investasi (mesin, kendaraan, alat berat, dll), dan pembangunan.¹⁸

¹⁸ Brosur Bank Muamalat Indonesia

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Program yang dilakukan dalam strategi pemasaran produk

Tabungan Ib Muamalat Prima

Menurut Dian Ardila karyawan bank muamalat strategi yang digunakan ialah

- a) Menuju ke majelis taklim
- b) Membuka stan-stan Muamalat
- c) Adanya mobile brand keseluruh pasar
- d) Memberikan persaingan (bagi hasil)
- e) Promo ATM
- f) Memberikan souvenir (layanan)

Program yang dilakukan dalam strategi pemasaran produk menggunakan bauran pemasaran atau (*marketing mix*). Terdiri dari empat P yaitu :

- a) *Product* (produk)
- b) *Price* (harga)
- c) *Place* (tempat)
- d) *Promotion* (promosi)

a. Produk Tabungan Muamalat Prima

Tabungan Prioritas yang di desain bagi Nasabah yang ingin mendapatkan Bagi Hasil yang tinggi bahkan setara dengan deposito. Ini salah satu produk perbankan unggulan dari Bank Muamalat untuk anda yang mendambakan hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. Dana simpanan di Tabungan Muamalat

Prima dapat ditarik sesuai kebutuhan, fleksibel dengan tetap memperoleh bagi hasil yang menguntungkan setara dengan deposito, tabungan Muamalat Prima didesain dengan sistem dan prosedur yang canggih untuk menjamin keamanan dana nasabah. Seluruh Nasabah Tabungan Muamalat Prima bebas bertransaksi kapan saja diATM Muamalat, ATM bersama/prima, dan jaringan ATM berlogo VISA di seluruh dunia.

b. Pembukaan Rekening

Harga salah satu aspek penting dalam kegiatan strategi pemasaran penentuan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan, mengi ngat harga sangat menentukan laku tidaknya produk dan jasa perbankan. Salah satu penentuan harga akan berakibat fatal terhadap produk yang ditawarkan. Bagi perbankan terutama bank konvensional, harga adalah bunga, biaya, administrasi, biaya provinsi dan komisi biaya kirim, biaya tagih, biaya sewa, biaya iuran, dan biaya-biaya lainnya. Sementara itu, harga bagi bank yang berdasarkan prinsip syariah adalah bagi hasil. Dalam harga membuka rekening tabungan prima relatif kecil buat pengusaha atau pembisnis.

c. Lokasi

Bagi penentuan lokasi atau tempat bagi industri perbankan lebih ditekankan kepada lokasi cabang. Penentuan lokasi kantor cabang bank dilakukan untuk cabang utama, cabang pembantu, atau kantor kas. Penentuan lokasi kantor beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini

disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan aman kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank.

Adapun saluran distribusi pada bank yaitu dari Produsen langsung kekonsumen dimana pertama pihak bank menciptakan produk kemudian produk tersebut di tawarkan kepada nasabah. Karena ada strategi saluran distribusi ini maka memungkinkan nasabah untuk memilih produk prima pihak bank harus kencar mencari nasabah dari pasar, mall, dll. Yang banyak terdapat pengusaha atau pembisnis.

d. Promosi

- 1) Promosi produk melalui periklanan (*advertising*), biasa bank melakukan periklan menggunakan brosur.
- 2) Promosi penjualan (*sales promotion*), biasa pihak bank memberikan promosi point-point, juga memberikan cendera mata yang bertuliskan lambang bank sebagai kenang-kenangan.
- 3) Publisitas (*publicity*), biasa pihak bank mengikuti bank sosial, mengikuti pameran-pameran atau dengan mobile bank dating ketempat-tempat ramai seperti sekolah/kampus, mall, pasar, dll.
- 4) Penjualan pribadi (*personal selling*), biasanya dilakukan perorang oleh pegawai bank dalam mencari nasabahnya.

Strategi pemasaran pada Bank Muamalat yaitu menggunakan berbagai macam media seperti brosur dimana bank muamalat membuat brosur untuk semua jenis produk kemudian brosur tersebut di sebarkan kepada masyarakat luas,

menggunakan spanduk dimana spanduk tersebut di letakkan di tempat-tempat umum dan juga di depan Bank Muamalat, di website atau internet karena dengan semakin berkembangnya dunia teknologi maka strategi pemasaran website atau internet semakin efektif dan dapat berpengaruh besar terhadap kemajuan perbankan yang bersangkutan dan juga peningkatan terhadap permintaan produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat, dan juga masih banyak media lain seperti TV, Koran, Majalah dan lain-lain.

B. Faktor yang mempengaruhi ketidak berhasilan peningkatan Tabungan IB Muamalat

Faktor yang mempengaruhi ketidak berhasilan biasanya jika faktor marketing mix gagal biasanya gagal semuanya karena itu mempengaruhi semuanya dan kurangnya fitur dari tabungan prima (bagi hasilnya kurang bersaing) dengan bank konvensional.

Menurut Dian Ardila Karyawan Bank Muamalat ialah :

1. Pressing kurang bersaing
2. Masyarakat sudah terbiasa di Bank Konvensional
3. Kurang adanya peraturan yang mendukung dari pemerintah

C. Konsumen yang dituju dalam pemasaran produk Tabungan IB Muamalat

Konsumen yang dituju adalah pengusaha pebisnis, karena produk Tabungan Ib Muamalat Prima sangatlah cocok bagi mereka yang menginginkan menabung dengan setara deposito dan fleksibel dalam pengambilan dananya tidak ditentukan kapan saja bisa ditarik tanpa ada perjanjian seperti deposito.

D. Kepuasan yang diinginkan nasabah

Kepuasan yang diinginkan nasabah adalah sesuai dengan fitur setara deposito artinya produk yang diinginkan nasabah sama seperti fitur yang dijanjikan, nasabah ingin menabung setara hal nya dengan investasi.

Kepuasan Nasabah (pelanggan), tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikansi dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang di dapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Untuk mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah atau pelanggan. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi bank atau perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan bahwa pelanggan adalah raja, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Dalam praktikan apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan (tidak lari ke bank lain).

Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.

2. Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah, seperti yang dikemukakan Richens bahwa kepuasan nasabah dengan memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalaman yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.

Adapun biasanya nasabah yang meninggalkan bank atau memindahkan tabungannya ke bank lain dikarenakan anantara lain :

1. Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan dengan baik (dicuekin), merasa disepelkan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

2. Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang menarik, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

3. Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

4. Biaya relative mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relative mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank bersangkutan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Program strategi yang dilakukan menggunakan bauran pemasaran salah satunya menjual kemajelis taklim, membuka Stan-Stan muamalat, adanya mobilebrandkeseluruh pasar, memberikan bagi basil, Promo ATM, Memberikan souvenir (layanan). Salah satu Faktor yang mempengaruhi ketidakberhasilan penjualan tabungan prima yaitu adanya ketidakberhasilan dalam marketing mix atau bauran pemasaran yang gagal dalam pemasaran produk tabungan iB muamalat prima yang menyebabkan itu salah satunya juga fitur maupun bagi basil yang kurang bersaing di bank konvensional.

Dalam produk tabungan iB muamalat yang dituju adalah nasabah yang memiliki bisnis atau usaha yang sudah maju salah satunya pengusaha besar ayam potong, pengusaha kendaraan dan lain-lain. Karena bukan itu saja pihak bank harus memberikan kepuasan nasabah yang diinginkan juga harus tersalurkan sesuai dengan fitur yang setara deposito artinya di tabungan iB muamalat prima ini memberikan bagi basil dan fitur yang dijanjikan sesuai kenyataannya dan memberikan tabungan setara dengan investasi yang bebas diambil kapan saja.

Tabungan iB muamalat prima merupakan tabungan unggulan di bank muamalat, dari mulainya adanya pembukaan tabungan iB muamalat prima dari tahun 2013 hingga sekarang di kantor cabang pembantu sisingamangaraja medan jumlah nasabah yang menabung aktif maupun non aktifnya berjumlah sekala

besar ,di bank muamalat kantor cabang pembantu lebih banyak nasabah yang meminjam dari pada menabung karena bank muamalat kantor cabang pembantu sisingamangaraja medan adalah bank coorporer yang peminjamannya lebih besar dibandingkan bank muamalat lainnya. Sehingga di bank muamalat lebih banyak yang mengajukan pembiayaan pinjaman yang berjumlah besar dibanding menabung yang berjumlah besar. Sehingga karyawan bagian funding sedikit kesulitan dalam mencari nasabah yang ingin menabung dengan jumlah besar.

B. SARAN

Demikianlah tugas akhir ini penulis susun dengan usaha dan daya kemampuan yang di miliki untuk kesempurnaan dan pengkajian kualitas tugas akhir ini, maka kritik dan saran yang membangun sangatt di harapkan Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kemajuan intelektual insan akademik pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

