

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB
HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA**

KCP MADIUN

SKRIPSI



Oleh:

Lisna Nur Fitriah

NIM 402200044

PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI PONOROGO**

2024

P O N O R O G O

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB
HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP MADIUN
SKRIPSI**

Diajukan untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Program Strata Satu (S-1)



Oleh:

Lisna Nur Fitriah

NIM 402200044

Pembimbing:

Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

NIP 197507162005012004

PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
P O N O R O G O
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI PONOROGO**

2024

ABSTRAK

Fitriah, Lisna Nur. Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. *Skripsi*. 2024. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

Kata kunci: Optimalisasi, Pengelolaan, Produk Tabungan IB Hijrah Haji, BMI KCP Madiun.

Lokasi bank yang berdekatan menjadikan persaingan antar bank syariah, serta jumlah nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KCP Madiun yang peningkatannya tidak signifikan sehingga memerlukan pengoptimalisasian pengelolaan produk agar optimum. pengoptimalan pengelolaan produk yang ada di Bank Muamalat KCP Madiun sangat diperlukan agar masyarakat lebih berminat dan percaya untuk menghimpun dan menyalurkan dana yang mereka miliki.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis latar belakang Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menggunakan produk tabungan IB Hijrah Haji, strategi optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, serta menganalisis dampak optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebagai objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan melibatkan beberapa pendekatan, yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Alasan Bank muamalat memilih produk IB Hijrah haji dapat dilihat dari delapan dimensi kualitas produk yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, strategi pengoptimalan pengelolaan produk telah dilakukan dengan cara memaksimalkan kegiatan promosi dan keunggulan fitur-fitur yang dimiliki melalui *mobile banking* sehingga mampu mewujudkan keuntungan sesuai dengan tujuan yang telah dibuat. Dampak pengoptimalan pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun sudah dikatakan optimum dengan adanya beberapa dampak yang ada.

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKIRPSI

Yang bertandatangan dibawah ini menenrangkan bahwa skripsi atas nama:

| NO | NAMA | NIM | JURUSAN | JUDUL |
|----|----------------------|-----------|----------------------|---|
| 1 | Lisna Nur Fitriah | 402200044 | Perbankan Syariah | Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun |

Telah selesai melakukan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah




Husna Nurmatul Wilya, M.E.Sy
NIP. 198608082019032023



Ponorogo, 23 September 2024

Menyetujui



Unun Roudlotul Janah, M.Ag
NIP. 197507162005012004

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi ini:

Judul : Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank
Muamalat Indonesia KCP Madiun

Nama : Lisna Nur Fitriah

Nim : 402200044

Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang ujian skripsi oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar sarjana dalam bidang perbankan syariah.

Dewan Penguji :

Ketua Sidang

Iza Hanifuddin, Ph.D.

NIP. 196906241998031002

: 
(.....)

Penguji 1

Prof.Dr.H.Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.

NIP. 197207142000031005

: 
(.....)

Penguji 2

Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

NIP 197507162005012004

: 
(.....)

Ponorogo, 10 Oktober 2024

Mengesahkan

Dekan FEBI IAIN Ponorogo




Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.

NIP. 197207142000031005



LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lisna Nur Fitriah

NIM : 402200044

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank
Muamalat Indonesia KCP Madiun

Menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia bahwa naskah skripsi ini dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di etheses.iainponorogo.ac.id. Adapaun keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini semoga dapat dipergunakan sebagaimana semestinya.

Ponorogo, 25 November 2024

Pembuat Pernyataan,



Lisna Nur Fitriah

402200044

P O N O R O G O

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisna Nur Fitriah

Nim : 402200044

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI
BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 23 September 2024

Pembuat Pernyataan,



Lisna Nur Fitriah
NIM 402200044



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dana simpanan masyarakat luas serta menyalurkan dalam bentuk kredit atau proses lain demi meningkatkan perekonomian masyarakat yang mana sesuai dengan Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 di Republik Indonesia.¹ Jenis kegiatan perbankan yang pertama adalah menghimpun dana dari masyarakat umum, atau yang disebut dengan pendanaan dalam industri perbankan, yang dimaksud dengan mengumpulkan dana adalah mengumpulkan atau mencari sumber keuangan dari masyarakat yang lebih luas.² Bank mencapai hal ini dengan menerapkan beberapa taktik untuk mendorong konsumen menginvestasikan uang mereka sebagai tabungan. Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah di Indonesia, bank syariah adalah bank yang kegiatan operasionalnya sesuai dengan prinsip syariah yang berlaku.³

¹ Sehani Sehani, "Analisis Persepsi Dan Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Pesantren di Kota Pekanbaru)," *Jurnal AL-Iqtishad* 13, no. 1 (2017): 1–2.

² Luhur Prasetyo dan Khusniati Rofiah, "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia," *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

³ Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta.: Prenamedia Group, 2010), 61.

Perusahaan berhasil secara komersial, memerlukan optimalisasi pengelolaan produk yang berfungsi penting untuk pertimbangan cermat. Oleh karena itu, sangat penting bagi suatu organisasi atau korporasi untuk mewujudkan bisnis di bidang optimalisasi produk.⁴ Organisasi mana pun harus mampu merancang atau mengembangkan sistem pengoptimalan yang menarik konsumen. Hal ini juga berlaku pada sektor perbankan, termasuk perbankan syariah.⁵ Bank Muamalat Indonesia, salah satu bank syariah nasional, wajib melakukan upaya optimalisasi produknya secara terkoordinasi dan sistematis.

Tanggung jawab utama bank adalah menyediakan fasilitas pengumpulan dana serta penyaluran dana untuk mendukung investasi yang direncanakan. Dengan demikian, salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia yang sudah dikenal oleh masyarakat adalah Tabungan IB Hijrah Haji yang menjadi produk unggulan. Produk Tabungan IB Hijrah Haji ini merupakan produk tabungan bagi masyarakat yang berencana untuk melaksanakan ibadah haji.

Haji diartikan sebagai perbuatan perjalanan menuju ke tempat tinggal Allah SWT (Baitullah) untuk melaksanakan tindakan ritual seperti tawaf, sa'i, dan wukuf di Arafah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Kemampuan dari sisi materi, rohani dan jasmani sangat diperlukan dalam menunaikan ibadah haji yang merupakan salah satu bentuk ibadah. Untuk dapat menyelesaikan

⁴Iza Hanifuddin, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra, "Al-Qard al-Hasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks," *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12, <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.

⁵ Amin Wahyudi, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq, "The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank," *Al-Uqud : Journal of Islamic Economics* 7, no. 1 (2023): 82–94, <https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

perjalanan, seseorang harus mempersiapkan diri secara materi, jasmani dan rohani. Untuk dapat menunaikan ibadah haji, seorang muslim harus memenuhi ketiga syarat tersebut. Sehingga sanggup mengadakan perjalanan berarti menyangkut kesanggupan fisik, materi maupun rohani. Kewajiban untuk melakukan hal tersebut batal jika persyaratan ini tidak dipenuhi. Sanggup juga bisa diartikan orang yang sanggup mendapatkan akses terhadap perbekalan dan transportasi, serta melakukan perjalanan yang aman.

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena merupakan satu-satunya Bank Muamalat cabang pembantu di Kota Madiun, yang berlokasi di Jl. Kolonel Marhadi No 20. Secara geografis, lokasi Bank Muamalat KCP Madiun sangat strategis, terletak di pusat Kota Madiun. Dengan demikian masyarakat akan mudah mengakses dan menikmati fasilitas produk maupun layanan dari Bank Muamalat KCP Madiun. Oleh karena itu, bank ini menjadi tempat yang tepat bagi nasabah untuk membuka rekening haji.

Optimalisasi produk merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga perbankan maupun lembaga lainnya. Proses pengoptimalan dimulai dari perencanaan, penetapan produk, penentuan harga, distribusi, hingga promosi, dengan tujuan meningkatkan kepuasan nasabah dan memenuhi kebutuhan mereka. Pendekatan ini diterapkan untuk mencapai tujuan bank, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Bank Muamalat Indonesia merupakan bagian dari Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) sebagai wadah para nasabah

untuk berhaji.⁶ Hal ini yang kemudian terbentuk dibenak para nasabah Bank Muamalat Indonesia dengan *tagline* “Bank Muamalat Indonesia adalah Bank Haji”, seperti diketahui pemegang saham terbesar Bank Muamalat Indonesia dipegang oleh BPKH sebesar 82,65%.

Persaingan Lembaga yang menawarkan produk penghimpunan dana untuk menunaikan ibadah haji di daerah Kota Madiun tidak hanya dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun saja, akan tetapi ada beberapa bank syariah lain yang juga menawarkan produk tabungan haji yang sama, salah satunya yaitu Bank Syariah Kantor Cabang Madiun yang juga menawarkan produk yang sama. Sehingga menjadikan tingkat persaingan semakin ketat dalam menarik minat nasabah, dengan adanya persaingan tersebut pengoptimalan produk yang ada di Bank Muamalat KCP Madiun sangat di perlukan agar masyarakat lebih berminat dan percaya untuk menghimpun dan menyalurkan dana yang mereka miliki.

Berdasarkan wawancara dengan *Sub Branch Operation Supervisor* pada Bank Muamalat KCP Madiun pengoptimalan produk tabungan IB Hijrah Haji pada Bank Muamalat KCP Madiun telah dilakukan melalui beberapa strategi, yaitu penawaran transaksi di kantor dengan melakukan penawaran kepada nasabah saat datang di tempat dan saat nasabah membuat janji bertemu di kantor, kunjungan pada nasabah yang dilakukan di area Kota dan Kabupaten

⁶ Abdurrohman Kasdi dkk., “Development of Waqf in the Middle East and Its Role in Pioneering Contemporary Islamic Civilization: A Historical Approach,” *Journal of Islamic Thought and Civilization* 12, no. 1 (2022): 140–53, <https://doi.org/10.32350/jitc.121.10>.

Madiun, Magetan dan Ngawi dengan melakukan kunjungan dari rumah ke rumah nasabah, perusahaan atau perkantoran, kampus dan sekolah, kemudian melakukan seminar terkait produk-produk tabungan haji, deposito dan produk lainnya di perusahaan perkantoran, kampus dan sekolah-sekolah.⁷

Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sudah melakukan pengoptimalan melalui beberapa strategi akan tetapi jumlah nasabah produk tabungan ib Hijrah Haji ada beberapa tahun yang menurun dan meningkat, sehingga peningkatannya tidak signifikan, hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabah sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun

| Tahun | Keterangan | Jumlah Nasabah |
|--------------|-------------------------|-----------------------|
| 2019 | Tabungan IB Hijrah Haji | 158 |
| 2020 | Tabungan IB Hijrah Haji | 224 |
| 2021 | Tabungan IB Hijrah Haji | 146 |
| 2022 | Tabungan IB Hijrah Haji | 208 |
| 2023 | Tabungan IB Hijrah Haji | 221 |

Sumber: Wawancara dengan customer service BMI KCP Madiun , 3 Juli 2024⁸

Berdasarkan pada data tersebut dapat dilihat di tahun 2019 sejumlah 158 nasabah, tahun 2020 sejumlah 224 nasabah, tahun 2021 sejumlah 146 nasabah akan tetapi mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemi Covid-19,

⁷ Rio Sutianto, Wawancara, 6 Desember 2023.

⁸ Fahira, Wawancara, 3 Juli 2024.

kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan sejumlah 208 nasabah dan pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan sejumlah 221 nasabah.

Berdasarkan uraian di atas, lokasi bank yang berdekatan menjadikan persaingan antar bank syariah, sehingga menjadikan pengoptimalan pengelolaan produk sangat diperlukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun. Serta jumlah nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KCP Madiun yang peningkatannya tidak signifikan sehingga memerlukan pengoptimalisasian pengelolaan produk agar optimum.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Evita Siska Meidiawati tahun 2023, hasil penelitian menunjukkan dalam pelaksanaannya BMI di Kota Semarang mendapat kepercayaan nasabah dalam melakukan pembiayaan haji (reguler) dan haji muda, strategi marketing pada Bank Muamalat dilakukan dengan bekerjasama pihak BPKH, dimana diharapkan mampu mendorong kredibilitas sebagai bank syariah yang memfasilitasi layanan haji yang sudah terjamin langsung. Namun dalam pelaksanaannya jumlah nasabah umum BMI cabang Kota Semarang belum maksimal mencapai target nasabah khususnya peminat haji muda.⁹

Tri Bayu Ramadhan dan Husna Ni'matul Ulya melakukan penelitian tahun 2023 membahas tentang beberapa faktor yang menjadi pengaruh terhadap minat nasabah dalam menentukan tabungan haji di BPRS di daerah Sragen. Faktor tersebut diantaranya keinginan yang kuat dalam menunaikan ibadah haji, lokasi

⁹ Evita Siska Meidiawati, "Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabat Bank Muamalat Indonesia Di Kota Semarang" (Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023).

bank yang nyaman, faktor usia, ekonomi, dan agama, serta faktor yang paling banyak terjadi: ketidaktahuan nasabah terhadap pilihan tabungan haji di bank syariah.¹⁰

Sejauh ini dari kedua tema penelitian di atas yang peneliti jadikan referensi tersebut hanya terfokus strategi pemasaran dan faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk tabungan haji. Sedangkan penelitian yang peneliti ambil terkait tentang optimalisasi pengelolaan produk untuk meningkatkan nasabah pada porsi haji. Dari hal tersebut peneliti ingin mengangkat judul **“Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka penelitian ini mengambil rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa yang melatar belakangi penggunaan produk tabungan ib Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun?
2. Bagaimana strategi optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
3. Bagaimana dampak optimalisasi pengelolan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

¹⁰ Tri Bayu Bayu dan Husna Ni'matul Ulya, “Minat Nasabah Pasar Banaran Terhadap Produk Tabungan Haji Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sukowati Sragen,” *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2023): 1–19.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis latar belakang penggunaan produk tabungan ib Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk menganalisis strategi optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
3. Untuk menganalisis dampak optimalisasi pengelolan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak terkait, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini yaitu diharapkan dapat menambah warna dalam perkembangan dan pertumbuhan pengetahuan. Selain itu juga dapat memberikan bahan kajian yang lebih banyak khususnya untuk peningkatan nasabah melalui optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Selain itu, bisa menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan untuk data pada penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis yang diharapkan dapat diterapkan dalam kegiatan sehari-hari.

- a. Bagi Perbankan Syariah

Dalam rangka meningkatkan nasabah pada porsi haji, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber optimalisasi pengelolaan produk tabungan haji IB Hijrah. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran umum dan informasi mengenai inisiatif untuk menyediakan produk perbankan syariah kepada masyarakat umum guna membantu pertumbuhan ekonomi syariah. Salah satu inisiatif tersebut adalah pembentukan lembaga keuangan syariah, atau perbankan syariah.

b. Bagi Pembaca/Masyarakat

Penelitian ini dimaksudkan untuk memperluas pemahaman masyarakat terhadap produk perbankan syariah dan diharapkan dapat mengangkat permasalahan yang perlu diperhatikan masyarakat dalam memanfaatkan layanan perbankan.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Studi penelitian terdahulu adalah dasar dalam mendukung suatu penelitian untuk mencari celah subjek penelitian mana yang belum dilakukan oleh peneliti serta menguatkan tema penelitian yang diambil. Adapun studi penelitian terdahulu dalam penelitian ini diantaranya:

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Evita Siska Meidiawati dari Universitas Islam Sultan Agung tahun 2023 dengan judul “Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabah Bank Muamalat Indonesia Di Kota Semarang”. Hasil penelitian ini yaitu, strategi *marketing* pada Bank Muamalat dilakukan dengan kerjasama pihak BPKH,

dimana diharapkan mampu mendorong kredibilitas sebagai bank syariah yang memfasilitasi layanan haji yang sudah terjamin langsung, strategi marketing pada BMI memiliki ciri khas tersendiri dalam penyampaianya dengan bahasa yang santun dan pelayanan yang memuaskan sehingga mendapat kepercayaan penuh nasabah dalam melakukan pembiayaan haji (regular) dan haji muda. Namun dalam pelaksanaannya jumlah nasabah umum BMI cabang Semarang belum maksimal mencapai target nasabah, khususnya peminat haji muda.¹¹

Kedua, Penelitian yang dilakukan oleh Anisah Surya Dewi dari UIN Sunan Ampel Surabaya, *Indonesian Journal for Entrepreneurial Review (IJER)* tahun 2022 dengan judul “Optimalisasi Mobile BMT Sunan Drajat Dalam Meningkatkan Pendapatan Berbasis Fee Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan SWOT”. Berdasarkan hasil penelitian, kinerja operasional keliling BMT Sunan Drajat dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Perusahaan berfokus pada pemasaran untuk meningkatkan pangsa pasarnya dan menjangkau khalayak yang lebih luas. Kemudian dengan menggunakan analisis SWOT dikembangkan sejumlah strategi untuk tahap analisis strategi. Hal tersebut antara lain meningkatkan reputasi merek di masyarakat dengan menjunjung tinggi kepercayaan anggota dan pelanggan, meningkatkan standar pelayanan prima dengan menciptakan inovasi teknologi BMT keliling, dan meningkatkan daya saing produk dengan memperhatikan atribut produk.¹²

¹¹ Evita Siska Meidiawati, “Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabah Bnk Muamalat Indonesia Di Kota Semarang” (UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG, 2023).

¹² Anisa Surya Dewi, “Optimalisasi Mobile BMT Sunan Drajat Dalam Meningkatkan Pendapatan Berbasis Fee Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan SWOT,” *Indonesian Journal for Entrepreneurial Review* 1, no. 1 (2022): 1–14.

Ketiga, Penelitian yang dilakukan Akyun Maslikah dan Siswahyudianto dari UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, *Jurnal of Administrative Science (DAROTUNA)* tahun 2022 dengan judul “Optimalisasi Layanan *Digital Islamic Network* Dalam Meningkatkan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi sistem layanan Muamalat DIN untuk mempermudah transaksi nasabah Bank Muamalat KCP Madiun dapat dilakukan dengan terus memberikan pembaruan layanan dan informasi mengenai produk serta fitur yang tersedia, sehingga sistem menjadi semakin baik. Optimalisasi strategi layanan dilakukan dengan menerapkan model layanan *Serqual* atau *total quality*, serta strategi lain seperti meningkatkan sosialisasi, mengoptimalkan fitur baru, memperkuat sistem keamanan, dan melakukan evaluasi terhadap strategi layanan Muamalat DIN di Bank Muamalat KCP Madiun untuk menilai sejauh mana keberhasilan strategi yang telah diterapkan.¹³

Keempat, Penelitian yang dilakukan oleh Farida Arianti, Maisarah Leli dan Dian Pertiwi dari IAIN Batusangkar dan STAI YAPTIP Pasaman, *Internasional Conference on Humanity, Law and Sharia (ICHLaSh)* tahun 2020 dengan judul “Optimalisasi Qardh Al-Hasan Pada Lembaga Keuangan Syariah”. Berdasarkan temuan penelitian, Qard al-Hasan BMT al Fattah hanya memanfaatkannya untuk dirinya sendiri dan tidak mengganggu masyarakat luas (yang bukan anggota BMT Al Fattah) akan terkena dampaknya. Sedangkan

¹³ Akyun Maslikah, “Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat,” *Idarotuna: Journal of Administrative Science* 4, no. 1 (2023): 67–76.

masyarakat hanya mempunyai satu tujuan, yaitu mengambil keuntungan dari masyarakat. Karena akad qardh al-Hasan tidak seimbang untuk mengakomodasi kelas ekonomi menengah ke bawah, akibatnya tidak ada keseimbangan di masyarakat umum.¹⁴

Kelima, Penelitian yang dilakukan oleh Nugrah Leksono Putri Handayani dari Politeknik Pratama Kendal, Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Vol. 1 tahun 2023 dengan judul “Optimalisasi Sistem Pembayaran *Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS)* Dalam Mewujudkan Inklusi Keuangan”. Berdasarkan temuan penelitian, peningkatan akses keuangan masyarakat melalui optimalisasi sistem pembayaran QRIS dapat membantu mencapai inklusi keuangan. Hal ini dicapai melalui sejumlah teknik, termasuk kemampuan QRIS untuk meningkatkan aksesibilitas pembayaran non-tunai, memfasilitasi pelaksanaan transaksi skala kecil, mempercepat proses verifikasi dan validasi pembayaran, serta menghasilkan biaya transaksi yang lebih murah dibandingkan dengan kartu kredit/debit. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dengan perbaikan sistem pembayaran QRIS, masyarakat Indonesia secara keseluruhan akan dapat mengakses keuangan dengan lebih baik dan mengatasi hambatan inklusi keuangan di tanah air.¹⁵

¹⁴ Farida Arianti, Maisarah Leli, dan Dian Pertiwi, “Optimalisasi Qardh Al-Hasan Pada Lembaga Keuangan Syariah,” *PROCEEDING IAIN Batusangkar* 1, no. 2 (2020): 219–223.

¹⁵ Nugrah Leksono Putri Handayani, “Optimalisasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mewujudkan Inklusi Keuangan,” *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 1, no. 3 (2023): 363–370.

Keenam, Penelitian yang dilakukan oleh Abdul Bari, Muslimah, Qurratul A'yun, Putri Ayu Wulandari, Yuhan Atiqah Wardah dan Sitti Muhassinah dari Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan, Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah (PROSPEKS) tahun 2023 dengan judul “Optimalisasi Produk Pembiayaan LASISMA Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di KSPPS BMT NU Cabang Pasean”. Berdasarkan hasil penelitian, LASISMA (Layanan Berbasis Jemaat) merupakan layanan pembiayaan/pinjaman yang tidak memerlukan agunan dan dapat diperoleh hanya dengan berorganisasi secara berkelompok. Hal ini membuat pembiayaan ini menarik bagi masyarakat, khususnya UMKM. Selain itu, salah satu kelebihan dari BMT NU adalah melayani antar jemput tabungan, sehingga para anggota tak perlu datang ke kantor untuk sekedar setor tunai tabungan maupun pembiayaan. Melayani calon dan anggota memerlukan kesabaran karena sebagian besar merupakan masyarakat yang belum mengetahui nuansa, kelebihan, dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Reputasi BMT NU diperkuat oleh toleransi petugas dan kemampuan memahami calon dan anggota.¹⁶

Ketujuh, Penelitian yang dilakukan oleh Dila Luthfiatussa'dyah, Ahmad Mulyadi Kosim dan Abritadevi dari Universitas Ibn Khaldun Bogor, Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis Islam Vol 4 No 3 tahun 2023 dengan judul “Strategi Optimisasi Digitalisasi Produk Perbankan Pada Bank Syariah Indonesia”. Berdasarkan temuan studi tersebut, bank dapat menghemat kertas dengan

¹⁶ Abdul Bari et al., “Optimalisasi Produk Pembiayaan LASISMA Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di KSPPS BMT NU Cabang Pasean,” *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2023): 191–197.

mendigitalkan produk mereka dan menawarkan layanan melalui media digital selain melalui staf garis depan. Hal ini membuat perbankan dipandang sebagai praktik yang bertanggung jawab terhadap lingkungan. Dengan menawarkan serangkaian alat dan layanan perbankan digital, bank dapat bertransformasi menjadi solusi manajemen keuangan, sehingga menawarkan peluang bagi BSI untuk meningkatkan kualitas layanan melalui digitalisasi. Agar BSI dapat bersaing dengan bank lain, maka harus menanamkan modal yang besar guna memberikan layanan melalui digitalisasi produk perbankan. Meskipun hal ini mengurangi kebutuhan untuk membuka kantor cabang, nasabah tetap dikenakan biaya untuk administrasi dan promosi yang sedang berlangsung.¹⁷

Kedelapan, Penelitian yang dilakukan oleh Tri Bayu Ramadhan dan Husna Ni'matul Ulya dari IAIN Ponorogo, Jurnal Perbankan Syariah (AN-NISBAH) Vol.4 No.1 tahun 2023 dengan judul “Minat Nasabah Pasar Banaran Terhadap Produk Tabungan Haji Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sukowati Sragen”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kecil minat nasabah Pasar Banaran terhadap Produk Tabungan Haji di BPRS Sukowati Sragen, yang mana dari 11 nasabah yang menabung produk tabungan haji hanya satu orang. Penggunaan metodologi kualitatif membuat penelitian ini dan penelitian lainnya serupa. Bedanya, penelitian sebelumnya meneliti minat konsumen terhadap produk

¹⁷ Dila Luthfiatussa'dyah, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi, “Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 3 (2023): 783–802.

tabungan haji, sedangkan penelitian kali ini akan fokus pada taktik pemasaran produk tabungan haji untuk menarik basis nasabah yang lebih besar.¹⁸

Kesembilan, Penelitian yang dilakukan oleh Jamilatun Ni'mah dan Budiani Kusumaningrum dari UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam Vol. 5 No. 3 tahun 2024 dengan judul "Optimalisasi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Syariah Di Indonesia". Temuan studi ini menunjukkan bahwa bank syariah di Indonesia masih memiliki jumlah pembiayaan mudharabah yang sangat kecil. Tingginya tingkat risiko pembiayaan menjadi penyebab rendahnya persentase pembiayaan mudharabah di bank syariah. Konsep pembiayaan mudharabah pada umumnya belum dipahami oleh masyarakat umum, dan individu lebih cenderung menggunakan pembiayaan murabahah dibandingkan pembiayaan mudharabah. Selanjutnya, bank syariah Indonesia telah berupaya mengoptimalkan pembiayaan mudharabah.¹⁹

Kesepuluh, Penelitian yang dilakukan oleh Selah Nurul Ma'rifah dari Universitas Islam TriBakti Lirboyo Kediri tahun 2023 dengan judul "Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Pondok Pesantren Dalam Mengembangkan Inklusi Keuangan Syariah". Berdasarkan temuan penelitian, Laku Pandai sebaiknya digunakan di dekat pusat kerohanian Islam, khususnya Pondok Pesantren (Ponpes), untuk mempercepat penerapan inklusi keuangan

¹⁸ Bayu dan Ulya, "Minat Nasabah Pasar Banaran Terhadap Produk Tabungan Haji Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sukowati Sragen."

¹⁹ Jamilatun Ni'mah dan Budiani Kusumaningrum, "Optimalisasi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Syariah di Indonesia," *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 2 (2024): 796–803.

syariah. Strategi lingkungan agen Laku Pandai yang diterapkan oleh pondok pesantren berpotensi meningkatkan inklusi dan literasi keuangan syariah secara signifikan. Optimalisasi penerapan Laku Pandai dapat dilakukan dengan mengeluarkan kegiatan yang menarik bagi masyarakat pondok pesantren seperti tabungan santri, pembiayaan santri, serta promosi produk melalui agenda mitra pesantren.²⁰

Kesebelas, Penelitian yang dilakukan oleh Irma Nurdini dari Universitas Siliwangi tahun 2022 dengan judul “Optimalisasi Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BMT SAHABAT Kita Semua Kota Tasikmalaya)”. Temuan studi tersebut antara lain meningkatkan pilihan pembiayaan Murabahah untuk memberikan BMT Kita All keunggulan kompetitif yang lebih besar selama pandemi Covid-19. Ada tiga kesimpulan yang dapat diambil: pertama, optimalisasi aliran pembiayaan dan persyaratan yang telah ditetapkan, artinya BMT memaksimalkan produknya dengan mengoptimalkan produk pembiayaan Murabahah. harus memiliki keunggulan kompetitif yang memungkinkan produk murabahah berhasil bersaing dengan produk BMT lain atau bahkan dengan produk lembaga lain, serta mampu bertahan atau bahkan berkembang lebih jauh.²¹

²⁰ Selah Nurul Ma’rifah, “Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Pondok Pesantren Dalam Mengembangkan Inklusi Keuangan Syariah,” in *Indonesian Proceedings and Annual Conference of Islamic Law And Sharia Economic (IPACILSE)*, vol. 1, 2023, 157–164.

²¹ IRMA NURDINI, “Optimalisasi Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BMT SAHABAT Kita Semua Kota Tasikmalaya)” (Universitas Siliwangi, 2022).

Kedua belas, Penelitian yang dilakukan oleh Wahyuni Noviyati Pratamadari UIN Prof.K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, skripsi tahun 2022 dengan judul “Optimasi Produk KSPPS BMT Damai Amanah Sejahtera Purbalingga Di Era Digital”. Hasil penelitian tersebut, KSPPS BMT DAS telah mengoptimalkan produknya untuk era digital, menawarkan sistem layanan digital melalui pengembangan aplikasi yang memudahkan bertransaksi dan berbagai keuntungan yang dapat dirasakan anggotanya, sehingga anggota tidak perlu mengunjungi kantor dan mengantri. Hasil implementasi optimalisasi era digital pada KSPPS BMT DAS yaitu pengembangan aplikasi DAS *Digital Wallet* dan DAS *Anggota Seluler* yang mana aplikasi ini efektif semacam *mobile banking* yang berfungsi untuk berbagai transaksi sehari – hari. Aplikasi tersebut memberikan dampak positif bagi KSPPS BMT DAS dan anggotanya.²²

Ketiga belas, Penelitian yang dilakukan oleh Nada Hafanah dari Institut Agama Negeri Palangka Raya, skripsi tahun 2020 dengan judul “Optimalisasi Kartu Kredit IB Hasanah Card Di BNI Syariah Palangka Raya”. Temuan penelitian menunjukkan bahwa peningkatan produk kartu *iB Hasanah* di BNI Syariah Palangka Raya melibatkan penetapan tujuan, kemudian berupaya mencapainya melalui peningkatan rencana pemasaran dan kualitas produk serta pemanfaatan sumber daya yang sudah ada seperti komputer, mesin fotokopi, pemindaian perangkat, dan mobil. Kurangnya aplikasi khusus untuk kartu *iB Hasanah* dan kenyataan bahwa seluruh operasional dikelola oleh kantor pusat

²² Pratama Wahyuni Noviyati, “Optimasi Produk KSPPS BMT Damai Amanah Sejahtera Purbalingga Di Era Digital” (UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri, 2022).

menyebabkan tidak tersedianya sumber daya manusia khusus untuk mengelola kartu iB Hasanah, sehingga menimbulkan tantangan bagi optimalisasi produk bank. Fakta bahwa tidak semua toko di Palangka Raya menerima pembayaran dengan kartu kredit adalah salah satu dari sedikit hambatan yang tidak dihadapi oleh pedagang maupun pelanggan.²³

Keempat belas, Penelitian yang dilakukan oleh Alisa Wanda Fajria dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, skripsi tahun 2023 dengan judul “Optimalisasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tangerang Graha Raya”. Hasil penelitian ini yaitu, optimalisasi pembiayaan kredit usaha rakyat dalam meningkatkan usaha mikro kecil menengah pada BSI KCP Tangerang Graha Raya, yaitu dengan cara memberikan pembiayaan modal usaha bagi pelaku usaha yang membutuhkan modal tambahan. Pendapatan nasabah pembiayaan KUR sangat berubah sebelum dan setelah mendapatkan pembiayaan. Pendapatan nasabah perbulannya sangat meningkat berbeda dengan sebelum mendapatkan pembiayaan KUR. Selain pendapatan nasabah meningkat, nasabah pembiayaan KUR juga dapat mengembangkan usaha yang dimilikinya untuk terus berkembang dan menjadi lebih baik dari sebelum mendapatkan pembiayaan KUR.²⁴

²³ Nada Hafanah, “Optimalisasi kartu kredit ib hasanah card Di BNI Syariah Palangka Raya” (IAIN Palangka Raya, 2020).

²⁴ Alisa Wanda Fajria, “Optimalisasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tangerang Graha Raya” (Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif ..., n.d.).

Kelima belas, Penelitian yang dilakukan oleh Indrik Reski Amalia dari Institut Agama Islam Negeri Palopo, skripsi tahun 2019 dengan judul “Optimalisasi Produk Bank Syariah Dalam Menghadapi Digital Banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)”. Berdasarkan temuan penelitian, kemajuan teknis memungkinkan pengembangan produk Bank Syariah Mandiri, yang menunjukkan bahwa produk perbankan syariah dipersiapkan untuk era perbankan digital. Dalam perbankan digital, bank telah memanfaatkan kemajuan teknologi informasi yang dapat diakses oleh nasabah seperti *internet banking* dan *mobile banking*. Selain itu juga bank telah melakukan promosi melalui akun media sosial yang mana ini juga merupakan pemanfaatan teknologi informasi pada perbankan, sehingga nasabah lebih mudah mempelajari dan memahami penawaran termasuk yang berkaitan dengan perbankan syariah.²⁵

Dari referensi di atas, penelitian yang peneliti ambil mempunyai perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Penelitian sebelumnya yang peneliti jadikan referensi hanya berfokus pada strategi pemasaran dan faktor yang mempengaruhi minat nasabah terhadap produk tabungan haji. Sedangkan penelitian yang peneliti ambil terkait tentang optimalisasi pengelolaan produk untuk meningkatkan nasabah pada porsi haji.

²⁵ Indrika Reski Amalia, “Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo)” (Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2019).

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini dikenal dengan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung atau dengan cara peneliti berinteraksi dengan responden secara tatap muka. Penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat objek yang diteliti. Secara spesifik, penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun untuk memperoleh data yang valid mengenai pelaksanaan pengoptimaliasian pengelolaan produk tabungan ib Hjarah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Sementara itu, penulis mengadopsi pendekatan kualitatif. Menurut teori *postpositivis*, pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian untuk menggali informasi atas peristiwa yang terjadi untuk menghasilkan data berupa kata-kata atau tulisan atas perilaku dari subjek yang diamati.²⁶ Peneliti memilih pendekatan kualitatif karena tertarik untuk mengkaji fenomena pengoptimalan pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam rangka meningkatkan nasabah di bank tersebut.

2. Kehadiran Peneliti

Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pengelolaan produk tabungan iB Hijrah Haji BMI KCP Madiun, kehadiran peneliti secara

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabet cv, 2016), 7.

langsung sangat berarti disebabkan peneliti menjadi pihak utama yang dapat mengamati tingkah laku subjek penelitian. Ciri-ciri penelitian kualitatif pada hakekatnya tidak lepas dari keterlibatan peneliti, karena tugas peneliti adalah menentukan keadaan.

Melalui kerja penelitian tersebut, peneliti harus dapat memahami dengan pasti apa yang sedang terjadi. Peran peneliti sangat penting sebagai pengamat terhadap peristiwa nyata yang terjadi di lapangan dan sebagai partisipan yang aktif dalam mengumpulkan data penelitian. Dengan demikian, kehadiran peneliti menjadi kunci utama dalam memahami, merekam dan menganalisis fenomena yang menjadi objek penelitian.

3. Lokasi atau Tempat Penelitian

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang beralamat di Jl. Kolonel Marhadi No. 20, Kel. Pangongan, Kecamatan. Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur, menjadi tempat yang dijadikan subjek penelitian ini. Kantor Bank Muamalat yang tunggal di Kota Madiun menjadi alasan peneliti melakukan penelitian di sana. Selain itu dikarenakan lokasi yang strategis untuk meningkatkan nasabah dan juga letak kantor yang berada di wilayah jantung kota Madiun, serta lokasi yang berdekatan dengan pusat keramaian, pertokoan, pusat perbelanjaan, alun-alun dan sekolah, sehingga peneliti memilih tempat tersebut untuk meneliti lebih dalam mengenai optimalisasi pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji yang dilakukan Bank Muamalat KCP Madiun.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh informasi data sebagai berikut:

- 1) Data tentang latar belakang penggunaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- 2) Data tentang strategi untuk optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- 3) Data tentang dampak optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini untuk menyelesaikan pokok permasalahan diantaranya:

1) Data Primer

Data primer pada penelitian ini menggunakan proses wawancara dengan pihak – pihak yang terkait dengan tema penelitian, yang mana sumber utama dalam penelitian ini adalah tingkah laku subjek yang diamati dengan format teks.²⁷ Penulis menitik beratkan pada pengoptimalisasian pengelolaan produk tabungan iB Hijrah Haji BMI KCP Madiun. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu kepada para karyawan BMI KCP Madiun antara lain: *Sub Branch*

²⁷ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019).

Manager, sub branch operation supervisor, customer service, teller, security, serta informan lainnya dari BMI KCP Madiun.

2) Data Sekunder

Penelitian ini menggunakan data sekunder berupa informasi atau data dokumentasi yang diperlukan untuk mendukung temuan penelitian yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, artikel jurnal, dan laporan penelitian sebelumnya. Data sekunder membantu kontekstualisasi dan pemahaman lebih lanjut mengenai isu yang sedang diteliti.²⁸

5. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa teknik pengumpulan data lapangan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Disebabkan tujuan penelitian kualitatif yaitu menjelaskan peristiwa yang sedang diteliti, dengan menggambarkan nilai-nilai rutin, momen, dan persoalan yang dihadapi para partisipan dalam penelitian.²⁹

a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik dasar ilmu pengetahuan yang digunakan dalam pengumpulan data untuk mengetahui fakta yang terjadi di lapangan.³⁰ Dalam hal ini observasi yang dilakukan peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam rangka memperoleh data

²⁸ Bogdan and Taylor, *Kualitatif (Dasar-Dasar Penelitian)* (Jakarta: Terj. Oleh A Khozin Afandi, 2009).

²⁹ Imam Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek (Third Copy ed.)," *Jakarta: PT Bumi Aksara* (2015): 141.

³⁰ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2017), 457.

dengan melihat objek dan mengamati secara langsung, sehingga dapat memperoleh data yang meyakinkan. Adapun yang menjadi objek observasi dalam penelitian ini adalah pengoptimalisasian pengelolaan produk tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

b. Wawancara

Wawancara adalah diskusi dua orang ketika pertanyaan dan tanggapan digunakan untuk berbagi ide dan informasi tentang topik tertentu untuk menghasilkan makna.³¹ Peneliti akan melakukan wawancara untuk penelitian ini dengan cara mengajukan pertanyaan kepada informan atau sumber data yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh peneliti dan pertanyaan yang muncul pada saat wawancara *Sub Branch Manager, Sub Branch Operation Supervisor, Customer Service, Teller, Security Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.*

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan kejadian masa lalu atau dokumen bisa berupa karya seni tertulis, foto, atau media lainnya. Untuk mengumpulkan data yang lengkap dan tidak bergantung pada dugaan saja, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berasal dari catatan, tulisan, maupun gambar penting yang berkaitan dengan tema yang diteliti.³²

³¹ Ibid., 464–465.

³² Hardani, *Penelitian Kualitatif&Kuantitatif* (Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020),

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari beberapa sumber, antara lain buku, artikel jurnal, internet, dan jumlah klien. Dalam hal ini lokasi, desain organisasi, dan *merchandise* Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menjadi subjek dokumentasi penelitian.

6. Metode Pengolahan Data

Analisis data adalah proses pengumpulan informasi secara metodelis dari catatan lapangan, wawancara, dan dokumentasi dikenal sebagai analisis data. Hal ini melibatkan pengklasifikasian informasi, mendefinisikannya dalam satuan-satuan, memilih apa yang penting, mengorganisasikannya ke dalam pola, dan menarik kesimpulan yang mudah dipahami baik oleh individu maupun masyarakat. Berikut ini langkah-langkah analisis data:

- a. Reduksi data yaitu suatu prosedur eliminasi data dengan memilih unsur penting yang selaras dengan rumusan masalah penelitian, dalam hal ini pengoptimalan pengelolaan produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
- b. Praktek menyusun data agar mudah diperiksa dan ditarik kesimpulannya disebut dengan display data. Setelah dipadatkan, data disusun sesuai dengan spesifikasi permasalahan.
- c. Setelah mencapai penilaian atau mengkonfirmasi informasi, peneliti membuat proporsi pengoptimalan produk, menerimanya sebagai temuan penelitian, dan terus menganalisis data sambil mengklasifikasikannya menggunakan proporsi yang dibuat. Tahap

selanjutnya adalah menyajikan penelitian yang belum pernah dilakukan sebelumnya.

7. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan metode deduktif, yaitu data dan fakta yang dikumpulkan di lapangan atau lokasi penelitian dibahas terlebih dahulu, baru kemudian teori-teori yang relevan. Untuk mencapai kesimpulan, teori peneliti selanjutnya akan dikontraskan dengan hasil penemuan faktual yang dilakukan di lapangan.

8. Teknik Pengecekan Keabsahan

Pengujian validitas sangat penting untuk keaslian, ketergantungan, dan tingkat kepercayaan data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif. Menggunakan teknik triangulasi sebagai teknik keabsahan data. Pengujian kredibilitas, yaitu pengujian data dengan mengecek data dengan berbagai sumber melalui berbagai metode dan waktu.³³

Pendekatan kredibilitas digunakan dalam penelitian ini untuk menguji keabsahan data. Pendekatan triangulasi digunakan untuk menilai reliabilitas atau kredibilitas data penelitian. Dalam hal penilaian kredibilitas, triangulasi mengacu pada verifikasi informasi dari berbagai sumber pada waktu dan metode berbeda. Triangulasi sumber merupakan proses pengecekan kebenaran data melalui berbagai sumber data seperti makalah,

³³ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Bisnis*, 518.

arsip, transkrip wawancara, data observasi, dan wawancara dengan berbagai pihak yang dianggap memiliki sudut pandang berbeda.

G. Sitematika pembahasan

Sistematika pembahasan dibuat untuk menyusun penelitian agar dapat mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Serta diharapkan mempermudah pembahasan dalam setiap babnya dimana masing-masing bab tersebut memiliki karakteristik yang berbeda namun merupakan satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan Berikut merupakan sistematika pembahasan dalam penelitian ini :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tinjauan penelitian sebelumnya, metode penelitian, serta sistematika pembahasan. Metode penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode pengolahan data, analisis data, serta teknik keabsahan data. Bab ini berperan sebagai panduan umum mengenai pola pemikiran keseluruhan isi skripsi.

BAB II TEORI OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI

Bab ini merupakan landasan teori yang digunakan dalam proses analisis data. Di dalamnya, dibahas mengenai teori optimalisasi produk.

BAB III OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

Bab ini memuat data-data yang diperoleh dari lapangan selama pelaksanaan penelitian. Data yang dikumpulkan disesuaikan dengan rumusan masalah serta faktor pendukung lainnya sebagai pendahuluan. Dalam bab ini, data yang disajikan mencakup latar belakang Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam menggunakan produk tabungan IB Hijrah Haji, strategi untuk optimalisasi pengelolaan produk tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, serta dampak optimalisasi pengelolaan produk di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

BAB IV ANALISIS OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

Bab ini berfungsi sebagai interpretasi data dengan menggunakan teori. Sehingga bisa diambil kesimpulan bahwa akan lebih mudah dalam menjawab berbagai rumusan masalah. Analisis dalam penelitian ini berfokus pada optimalisasi pengelolaan produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi hasil akhir dan saran. Dan didalam kesimpulan memberikan hasil pembahasan secara detail serta singkat tentang temuan penelitian terhadap masalah yang diteliti.

BAB II

OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK,

TABUNGAN IB HIJRAH HAJI

A. Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Dasar pengertian optimalisasi adalah yang terbaik, yang tertinggi, yang paling menguntungkan, menjadikan paling baik, menjadikan paling tinggi, pengoptimalan proses, cara, perbuatan mengoptimalkan (menjadikan paling baik, paling tinggi, dan sebagainya).¹ Kata optimalisasi mempunyai banyak persamaan antara lain optimal, optimum, maksimal dan maksimum. Menurut KBBI arti kata tersebut sebagai berikut :

Optimal merupakan tingkat atau kondisi yang memberikan hasil terbaik atau paling efisien dari capaian proses. Optimum merupakan capaian hasil dari proses optimalisasi. Optimal berbeda dengan maksimal, maksimal merupakan pencapaian atau hasil yang mencapai tingkat tertinggi atau terbesar dalam konteks tertentu. Optimalisasi adalah suatu keseimbangan yang dicapai karena memilih alternatif terbaik dari beberapa kriteria tertentu yang ada. Dalam persoalan optimalisasi pada dasarnya adalah bagaimana membuat nilai suatu fungsi dari beberapa variabel menjadi

¹ Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Gita Media Press., 2015), 562.

maksimum/minimum dengan memperhatikan kendala–kendala yang ada diantaranya tenaga kerja, modal, dan material.²

Optimalisasi sebagai pendekatan normatif, dapat mengidentifikasi penyelesaian terbaik dari suatu permasalahan yang diarahkan pada titik maksimum atau minimum suatu fungsi tujuan. Setiap perusahaan akan berusaha mencapai keadaan optimal dengan memaksimalkan keuntungan atau meminimumkan biaya produksi. Pada sektor ekonomi, contoh persoalan optimalisasi maksimisasi adalah memaksimalkan laba perusahaan dan memaksimalkan hasil penjualan. Untuk minimisasi adalah minimisasi biaya produksi dan minimisasi biaya transportasi³.

Persoalan optimalisasi meliputi optimalisasi tanpa kendala dan optimalisasi dengan kendala. Dalam optimalisasi tanpa kendala, faktor–faktor yang menjadi kendala terhadap fungsi tujuan diabaikan sehingga dalam menentukan nilai maksimal atau minimal tidak terdapat batasan–batasan terhadap berbagai pilihan barang X yang tersedia. Dalam optimalisasi dengan kendala, faktor–faktor yang menjadi kendala pada fungsi tujuan diperhatikan karena turut menentukan titik maksimum dan minimum fungsi tujuan⁴.

Optimalisasi banyak juga diartikan sebagai ukuran dimana semua kebutuhan dapat dipenuhi dari kegiatan–kegiatan yang dilaksanakan.

² Prasetyo, Luhur, dan Khusniati Rofiah. “The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia.” *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34. <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

³ Natalia Esther Dwi Astuti, Lilik Linawati, dan Tunjung Mahatma, *Penerapan Model Linier Goal Programming Untuk Optimasi Perencanaan Produksi*, 2013.

⁴ Eddy Herjanto, *Manajemen Operasi (Edisi 3)* (Grasindo, 2007).

Menurut Winardi “Optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan. Secara umum optimalisasi adalah pencarian nilai terbaik dari yang tersedia dari beberapa fungsi yang diberikan pada suatu konteks”.⁵

Ada tiga elemen permasalahan optimalisasi yang harus diidentifikasi, yaitu tujuan, alternative keputusan dan sumberdaya yang dibatasi.⁶

1) Tujuan

Tujuan bisa berbentuk maksimum atau minimum, maksimum digunakan apabila tujuan pengoptimalisasi berhubungan dengan keuntungan, penerimaan dan sejenisnya. Sedangkan minimum digunakan dengan tujuan pengoptimalan yang berhubungan dengan biaya, waktu, jarak dan sejenisnya. Penentuan tersebut tentu harus disesuaikan dengan apayang akan dimaksimalkan atau diminimumkan.

2) Alternatif keputusan

Pengambilan keputusan dihadapkan pada beberapa pilihan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Alternatif keputusan yang tersedia tentunya alternative yang menggunakan sumberdaya terbatas yang dimiliki pengambil keputusan. Alternatif keputusan merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan.

3) Sumberdaya yang dibatasi

⁵ Prof. Dr. J. Winardi, “Manajemen Perilaku Organisasi” (Jakarta: Prenada Media, 2015), 82.

⁶ Machfud Sidik, “Optimalisasi pajak daerah dan retribusi daerah dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerah,” *Makalah disampaikan Acara Orasi Ilmiah. Bandung* 10 (2002): 8.

Sumberdaya merupakan pengorbanan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ketersediaan sumberdaya ini terbatas, keterlibatan ini yang mengakibatkan dibutuhkan proses optimalisasi.

Optimalisasi mempunyai manfaat diantaranya :

- 1) Mengidentifikasi tujuan.
- 2) Mengatasi kendala.
- 3) Pemecahan masalah yang lebih tepat dan dapat diandalkan.
- 4) Pengambilan keputusan yang lebih cepat.

Dalam mencapai optimalisasi produk banyak hal yang harus diperhatikan terutama dalam kualitas produk, menjadi landasan dalam penjualan produk. Optimalisasi produk merupakan cara untuk memaksimalkan penjualan produk. Optimalisasi produk dapat dicapai dengan meningkatkan kualitas produk, sehingga tingkat efisiensi akan menjadi tinggi dan berdampak terhadap penjualan dan target penjualan yang akan dapat dicapai dengan tepat.⁷

Optimalisasi adalah usaha memaksimalkan kegiatan sehingga mewujudkan keuntungan yang diinginkan atau dikehendaki.⁸ Dengan demikian, maka kesimpulan dari optimalisasi adalah sebagai upaya, proses, cara, dan perbuatan untuk menggunakan sumber – sumber yang dimiliki

⁷ Kurniawan Saefullah Erni Tisnawati, *Pengantar Manajemen* (Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009), 14.

⁸ Zulkifli K, “Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Buta Aksara di Kabupaten Mamuju” (Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020), 14.

dalam rangka mencapai kondisi yang terbaik, paling menguntungkan dan paling diinginkan dalam batas – batas tertentu dan kriteria tertentu.⁹

B. Kualitas Produk

1. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas produk merupakan kemampuan untuk menjalankan fungsinya yang meliputi keawetan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan dan perbaikannya maupun sifat lainnya. Kualitas produk (*product quality*) adalah salah satu sarana *positioning* utama pemasar. Kualitas mempunyai dampak langsung pada kinerja produk atau jasa, oleh karena itu kualitas berhubungan erat dengan nilai dan kepuasan pelanggan.¹⁰

Kualitas produk yang dihasilkan perusahaan merupakan unsur yang harus diperhatikan oleh perusahaan untuk dapat memuaskan pelanggan yang mengkonsumsi barang dari perusahaan. Menurut Mowendan Minor kualitas produk didefinisikan sebagai evaluasi menyeluruh pelanggan atas kebaikan kinerja barang atau jasa.¹¹ Definisi lain kualitas produk menurut Kotler kualitas produk merupakan keseluruhan ciri sertadari suatu produk atau pelayanan pada kemampuan untuk memuaskankebutuhan yang dinyatakan/tersirat¹². Sedangkan menurut Lupiyoadi konsumen merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produkyang mereka gunakan

⁹ Miftahul Huda, “SHARIA PRINCIPLES IN IMPLEMENTING CORPORATE WAQF,” *PalArch’s Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology* 17, no. 3 (2020): 461–73, <https://doi.org/10.48080/jae.v17i3.120>.

¹⁰ Kasmir, “Pemasaran Bank,” ed. Prenada Media (Jakarta, 2004), 137.

¹¹ John Mowen dan Minor Michael, *Perilaku Konsumen Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2002).

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid II* (Jakarta: Indeks, 2005), 49 .

berkualitas. Sehingga timbul sebuah kepuasan akan sebuah produk yang digunakan berkualitas.¹³

2. Tingkatan Produk

Dalam merencanakan sebuah penawaran atau produk, pemasar perlu memahami lima tingkatan produk, yaitu :

- a. Produk utama atau inti (*core benefit*), yaitu manfaat yang sebenarnya dibutuhkan dan akan dikonsumsi oleh pelanggan dari setiap produk. Misalnya dalam bisnis perhotelan, manfaat utama yang dibeli para tamu yaitu istirahat dan tidur. Sedangkan untuk bioskop para penonton manfaat utamanya yaitu membeli hiburan.
- b. Produk *generic*, yaitu produk dasar yang dapat memenuhi fungsi produk yang paling dasar. Misalnya hotel merupakan suatu bangunan yang memiliki banyak ruangan yang disewakan.
- c. Produk harapan (*expected product*), yaitu produk yang formal yang ditawarkan dengan berbagai atribut dan kondisinya secara normal atau layak yang diharapkan dan disepakati untuk dibeli. Sebagai contoh, tamu hotel mengharapkan tempat tidur yang bersih, sabun, handuk, air ledeng, telepon, lemari pakaian dan ketenangan.
- d. Produk pelengkap (*augmented product*), yaitu berbagai atribut produk yang dilengkapi atau ditambahi dengan berbagai manfaat dan layanan, sehingga dapat memberikan tambahan kepuasan dan bias dibedakan dengan produk pesaing. Misalnya hotel bisa menambah fasilitas TV,

¹³ Rambat Lupiyoadi, *Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 158.

shampoo, bunga-bunga segar, *chek-in* yang cepat, *check-out* yang cepat, pelayanan kamar yang baik dan lain-lain.

- e. Produk potensial, yaitu segala macam tambahan dan perubahan yang mungkin dikembangkan untuk satu produk dimasa mendatang. Misalnya hotel menambahkan fasilitas layanan internet, perekam videodengan kaset videonya, sepiring buah-buahan segar dan lain-lain.

Setiap produk berkaitan secara hierarki dengan produk-produk tertentu lainnya. Hierarki produk artinya produk-produk tersebut mempunyai tingkatan atau jenjang terhadap produk-produk lainnya dimulai dari kebutuhan dasar sampai dengan item tertentu yang dapat memuaskan kebutuhan tersebut.¹⁴ Hierarki produk terdiri atas tujuh tingkatan, yaitu :

- a. *Need Family*, yaitu kebutuhan dasar yang membentuk *product family*, contohnya rasa aman.
- b. *Product Family*, yaitu semua kelas produk yang dapat memuaskan suatu kebutuhan inti atau dsar dengan tingkatan efektivitas yang memadai, contohnya tabungan dari penghasilan.
- c. Produk Kelas (*product class*), yaitu sekumpuln produk didalam *product family* yang dianggap memiliki hubungan fungsional tertentu contonya instrument finansial.

¹⁴ A Sugiono et al., "Developing model of logistics capability, supply chain policy on logistics integration and competitive advantage of SMEs," *Uncertain Supply Chain Management* 11, no. 3 (2023): 1009–1018.

- d. Lini produk (*product line*), yaitu sekumpulan produk didalam kelas produk yang berhubungan erat contohnya asuransi jiwa. Hubungan yang erat ini bisa dikarenakan salah satu dari empat faktor berikut, yaitu:
- 1) Fungsinya sama.
 - 2) Menjualnya kepada kelompok konsumen yang sama.
 - 3) Dipasarkan melalui aluran distribusi yang sama.
 - 4) Harganya masih berada dalam skala yang sama.
- e. Tipe produk (*product type*), yaitu item-item dalam suatu lini produk yang memiliki bentuk tertentu dari sekian banyak kemungkinan bentuk produk contohnya asuransi jiwa berjangka.
- f. Merek (*brand*), yaitu nama yang dapat dihubungkan atau diasosiasikan dengan satu atau lebih item lini produk yang digunakan untuk mengidentifikasi sumber atau karakter item tersebut contohnya asuransi Bumiputera.
- g. *Item*, yaitu suatu unit khusus dalam suatu merek atau lini produk yang dapat dibedakan berdasarkan ukuran, harga, penampilan atau atribut lainnya. Biasanya disebut pula *stockkeeping unit* atau varian produk contohnya asuransi jiwa Bumiputera yang dapat diperbarui.

Produk yang berkualitas tinggi yang berhasil diciptakan oleh bank akan memberikan berbagai keuntungan baik dalam jangka pendek maupun jangka Panjang. Adapun keuntungan produk plus antara lain :

- 1) Dapat meningkatkan penjualan, mengingat nasabah akan tertarik untuk membeli dan mempertahankan produk yang memiliki nilai lebih dengan terus melakukan transaksi.
- 2) Menimbulkan rasa bangga bagi nasabah yang memiliki produk plusnya ditengah-tengah masyarakat.
- 3) Menimbulkan rasa kepercayaan yang tinggi, sehingga dapat mempertahankan nasabah lama dan menggaet nasabah baru.
- 4) Menimbulkan kepuasan tersendiri bagi nasabah yang bersangkutan.

Dalam praktiknya untuk menciptakan produk yang berkualitas tinggi bukanlah perkara mudah. Banyak faktor yang harus dipertimbangkan atau dengan kata lain kehadiran produk yang berkualitas tinggi sangat tergantung dari berbagai pihak yang terkait dengan produk tersebut. Secara umum produk yang berkualitas tinggi tergantung dari :

- 1) Pelayanan yang prima, artinya pelayanan terhadap produk yang dijual harus dilakukan secara baik, sehingga nasabah cepat mengerti dan memahami produk tersebut dibandingkan dengan produk lainnya.
- 2) Pegawai yang professional, artinya memiliki kemampuan untuk menjelaskan dan mempengaruhi nasabah sehingga mau membeli produk yang ditawarkan.
- 3) Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dapat menunjang kelebihan dari produk yang dimiliki, seperti kecanggihan dan

kelengkapan teknologi yang dimilikinya, sehingga mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat.

- 4) Lokasi dan *layout* gedung dan ruangan, hal ini sangat berpengaruh terhadap kenyamanan dan keamanan nasabah selama berhubungan dengan bank. Lokasi yang tidak strategis membuat nasabah malas untuk mendatangi bank, demikian juga dengan *layout* ruangan yang tidak baik juga akan menyebabkan nasabah bosan untuk berhubungan dengan bank.
- 5) Nama baik bank menjadi jaminan bagi nasabah untuk membeli produk bank. Oleh karena itu, bank harus pandai menjaga nama baik mengingat jasa bank yang ditawarkan merupakan bisnis kepercayaan.¹⁵

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk

Menurut Assauri, ada beberapa hal yang dapat mempengaruhi kualitas produk, ada 9 bidang atau 9M, yaitu:

a. *Market* (Pasar)

Jumlah produk berkualitas yang dipasarkan oleh seseorang atau perusahaan terus bertumbuh pada laju pertumbuhan yang eksplosif. Konsumen disarankan untuk mempercayai bahwa terdapat sebuah produk yang mampu memenuhi hampir semua kebutuhannya. Pada saat ini konsumen menginginkan dan mendapatkan produk yang lebih baik untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Ruang lingkup pasar menjadi

¹⁵ Kasmir, "Pemasaran Bank," 138.

lebih luas serta secara fungsional lebih dikhususkan dalam barang yang ditawarkan. Dengan bertambahnya jumlah perusahaan, pasar berubah menjadi bertaraf internasional. Pada akhirnya, bisnis harus dapat menyesuaikan dengan kondisi yang ada dengan cepat.

b. *Money* (Uang)

Bertambahnya jumlah persaingan di dalam berbagai bidang seiring dengan fluktuasi ekonomi dunia menyebabkan menurunnya batas keuntungan. Pada waktu yang sama, kebutuhan akan otomatisasi dan ketepatan strategi menyebabkan pengeluaran biaya dengan jumlah yang besar untuk proses dan perlengkapan yang baru. Penambahan investasi pabrik, yang dibayar dengan naiknya jumlah produktivitas, menimbulkan kerugian dalam jumlah yang besar dalam memproduksi, hal tersebut disebabkan oleh barang perkiraan dan pengulangan kerja yang sangat serius. Kenyataan ini menjadi perhatian para manajer dibidang biaya kualitas sebagai salah satu dari “titik lunak” tempat biaya operasional dan kerugian dapat diturunkan guna memperbaiki laba¹⁶.

c. *Managenent* (Manajemen)

Tanggung jawab mengenai kualitas telah didistribusikan melalui beberapa kelompok khusus pada saat ini bagian pemasaran dengan fungsi perencanaan produknya, harus dapat membuat persyaratan produk. Bagian perancangan bertanggung jawab untuk menciptakan produk yang dapat memenuhi persyaratan tersebut. Bagian produksi

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT indeks, 2007), 223.

mengembangkan dan memperbaiki kembali proses agar mampu memberikan kemampuan yang cukup dalam menciptakan produk yang sesuai dengan spesifikasi rancangan. Bagian pengendalian kualitas merencanakan pengukuran kualitas pada seluruh aliran proses yang mampu menjamin bahwa hasil akhir sebuah produk dapat memenuhi persyaratan kualitas pelayanan, setelah produk sampai di tangan konsumen menjadi bagian terpenting dari keseluruhan produk. Hal ini membuat beban manajemen puncak semakin kesulitan dalam mengalokasikan tanggung jawab yang tepat untuk mengevaluasi penyimpangan dari standar kualitas.

d. *Man* (Manusia)

Pertumbuhan yang cepat dalam ilmu pengetahuan teknis dan pembuatan seluruh bidang baru seperti elektronika komputer, menciptakan permintaan dalam jumlah yang besar akan karyawan dengan pengetahuan khusus. Pada saat yang sama kondisi seperti ini dapat menciptakan permintaan untuk ahli sistem teknik yang akan mengajak semua bidang tertentu untuk bersama-sama dalam merencanakan, menciptakan dan mengoperasikan berbagai sistem yang akan menciptakan hasil yang diinginkan.

e. *Motivation* (Motivasi)

Penelitian mengenai motivasi manusia menunjukkan bahwa untuk memperoleh hadiah dalam bentuk tambahan upah, para pekerja saat ini memerlukan sesuatu yang dapat pengakuan bahwa mereka secara

personal memerlukan sesuatu yang dapat pengakuan bahwa mereka secara personal memerlukan apresiasi atas tercapainya tujuan perusahaan. Hal tersebut menuju ke arah kebutuhan yang belum ada sebelumnya yaitu pendidikan kualitas dan komunikasi yang lebih baik mengenai kesadaran kualitas¹⁷.

f. *Material* (Bahan)

Karena biaya produksi dan persyaratan kualitas, para ahli teknik memutuskan untuk memilih bahan dengan batasan yang lebih ketat dari yang sebelumnya, akibatnya spesifikasi bahan menjadi lebih ketat dan keberagaman bahan menjadi lebih besar.

g. *Machine and Mecanization* (Mesin dan Mekanik)

Permintaan perusahaan untuk dapat mencapai berkurangnya biaya dan volume produksi untuk memuaskan konsumen telah mendorong penggunaan sejumlah perlengkapan pabrik menjadi lebih rumit dan tergantung pada kualitas bahan yang dimasukkan ke dalam mesin tersebut. Kualitas yang baik menjadi faktor penentu dalam memelihara waktu kerja mesin agar fasilitas yang ada didalamnya dapat digunakan sebagaimana mestinya.

h. *Modern Information Metode* (Metode Informasi Modern)

Perkembangan dalam hal teknologi komputer membuka kemungkinan untuk dapat mengumpulkan, menyimpan, mengambil kembali, memanipulasi informasi dalam skala yang tidak dapat

¹⁷ Ibid.,

dibayangkan sebelumnya. Teknologi informasi saat ini menyediakan cara untuk mengendalikan mesin dan proses selama proses produksi sertamengendalikan produk bahkan setelah produk sampai ke pelanggan. Metode pemrosesan data yang baru dan konstan menciptakan kemampuan untuk dapat mengola informasi yang bermanfaat, akurat, tepat waktu dan bersifat perkiraan yang mendasari keputusan yang mengarahkan pada masa depan bisnis¹⁸.

4. Dimensi Kualitas Produk

Terdapat delapan dimensi kualitas produk yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis. Dimensi-dimensi tersebut adalah sebagai berikut :¹⁹

1) Kinerja (*performance*)

Kinerja, yaitu karakteristik utama suatu produk dan dapat didefinisikan sebagai tampilan dari sebuah produk sesungguhnya. *Performance* sebuah produk merupakan pencerminan sebagaimana sebuah produk itu dapat disajikan atau ditampilkan kepada pelanggan. Tingkat pengukuran *performance* pada dasarnya mengacu pada tingkat karakteristik dasar produk itu beroperasi. Sebuah produk dapat dikatakan memiliki *performance* yang baik apabila dapat memenuhi harapan, bagi setiap produk atau jasa, dimensi *performance* bisa berlainan tergantung pada kegunaan yang berasal dari kualitas produk

¹⁸ Ibid.,

¹⁹ Fandy Tjiptono, "Manajemen Jasa" (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2002), 68.

yang dijanjikan oleh perusahaan. Untuk bisnis makanan, dimensi *performance* adalah rasa yang enak.

2) Keandalan (*reability*)

Keandalan, yaitu tingkat keandalan suatu produk atau konsistensi keandalan sebuah produk didalam proses operasionalnya dimata konsumen. Kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode waktu tertentu merupakan ukuran *reability* sebuah produk. Sebuah produk dikatakan memiliki *reability* yang tinggi apabila dapat menarik kepercayaan dari konsumen terkait kualitas keandalan sebuah produk. Dimensi *performance* dan *reability* sepintas hamper sama tetapi memiliki perbedaan yng jelas. *Reabilitty* lebih menunjukkan probabilitas produk menjalankan fungsinya.

3) Keistemewaan tambahan (*features*)

Keistemewaan tambahan, yaitu karakteristik pelengkap dan dapat diartikan sebagai kelengkapan dari atribut-atribut yang ada pada sebuah produk. Pada titik tertentu, *performance* dari setiap merek hampir sama tetapi justru perbedaannya terletak pada fiturnya. Ini juga mengakibatkan harapan pelanggan terhadap dimensi *performance* relatif sama dan harapan terhadap fitur relative tidak sama.

4) Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*)

Kesesuaian dengan spesifikasi, yaitu kesesuain kinerja dan kualitas pproduk dengan standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat didefinisikan sebagai tingkat dimana semua unit

yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi sasaran yang dijanjikan. Definisi di atas dapat dijelaskan bahwa tingkat *Conformance* sebuah produk dikatakan telah akurat apabila produk-produk yang telah dipasarkan oleh produsen telah sesuai dengan perencanaan perusahaan yang berarti merupakan produk-produk yang kebanyakan diinginkan oleh pelanggan.

5) *Daya tahan (durability)*

Durability ini berkaitan dengan ketahanan suatu produk tersebut dapat terus digunakan. Juga dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran usia operasi produk yang diharapkan dalam kondisi normal dan atau berat. Definisi di atas apabila diterapkan pada pengukuran sebuah makanan masih dapat dikonsumsi oleh konsumen. Ukuran usia ini pada produk biasanya dicantumkan pada produk dengan tulisan masa kadaluwarsa sebuah produk.

6) *Serviceability*

Serviceability meliputi kecepatan, kenyamanan mudah direparasi, serta penanganan keluhan yang memuaskan, dan dapat didefinisikan sebagai suatu ukuran kemudahan memperbaiki suatu produk yang rusak atau gagal atau apabila dibutuhkan. Disini artinya, apabila sebuah produk rusak atau gagal maka kesiapan perbaikan produk tersebut dapat diandalkan, sehingga konsumen tidak merasa dirugikan.

7) *Aesthetics*

Aesthetics, yaitu keindahan produk terhadap panca indra. Dapat artikan sebagai atribut-atribut yang menempel pada sebuah produk seperti, warna, model atau desain, bentuk, rasa, aroma dan lain-lain. Pada dasarnya *Aesthetics* merupakan elemen yang melengkapi fungsi dasar suatu produk sehingga performance sebuah akan menjadi lebih baik dihadapan pelanggan.

8) Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*)

Kualitas yang dipersepsikan, yaitu kualiatas yang dapat dirasakan. Apabila, diterapkan pada pengukuran kualitas makanan dan minuman maka *precevived qulity*, merupakan kualitas dasar yang dimiliki sebuah makanan dan minuman tersebut.

C. Tabungan IB Hijrah Haji

1. Definisi Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan IB Hijrah Haji adalah tabungan yang digunakan untuk kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E* Debit yang berlogo *Visa plus*, memiliki manfaat untuk berbagai macam program subsidi belanja di merchant lokal dan luar negri.²⁰ Tabungan IB Hijrah Haji merupakan tabungan yang akan membantu melyani nasabah untuk mewujudkan impian nasabah yang memiliki niat menunaikan ibadah haji, tabungan ini membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan finansial dan waktu yang diinginkan.

²⁰ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/tabungan/tabungan-ib-hijrah> pada tanggal 4 April 2024 pukul 20.00 WIB.

2. Syarat Pembukaan Tabungan IB Hijrah Haji

- a. Jenis rekening : rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah 17 tahun).
- b. Akad : *wadiah yad dhamanah* (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana, kepada bank selaku penyimpanan dana).
- c. Syarat pembukaan rekening :
 - 1) Untuk WNI : fotocopi KTP/SIM/paspor dan NPWP atau surat pernyataan.
 - 2) Untuk WNA : fotocopi paspor/KITAS/KITAP, mengisi formulir pembukaan rekening dan *tax registration*.
 - 3) Untuk anak-anak : identitas orang tua (KTP dan NPWP), akte kelahiran atau kartu keluarga.
- d. Setoran awal : tidak ada (RTJH : 25 juta).
- e. Persyaratan dokumen untuk pendaftaran porsi haji :
 - 1) KTP asli sesuai domisili dan mengikuti ketentuan *KTP-el* atau bukti identitas lainnya yang sah.
 - 2) Kartu keluarga asli.
 - 3) Akte kelahiran atau surat kenal lahir atau kutipan akte nikah atau ijazah asli.
 - 4) Buku tabungan.
 - 5) Pas foto berwarna ukuran 3 x 4 sebanyak 5 lembar (untuk bank).
 - 6) Pas foto untuk kantor KEMENAG sesuai identitas.

- 7) Wajib ke kantor KEMENAG sesuai identitas maksimal 5 hari kerja setelah dapat nomor *validasi* dari bank.²¹



²¹ <https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/tabungan/tabungan-ib-hijrah> pada tanggal 4 April 2024, pukul 21.00 WIB

BAB III

OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat KCP Madiun

1. Sejarah Bank Muamalat

Tepatnya pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'ul Tsani 1412 H suatu bank syariah pertama di Indonesia didirikan yaitu PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (BMI). Bank Muamalat ada dikarenakan mendapat dukungan dari MUI (Majelis Ulama Indonesia) ICMI (Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia), kalangan usaha Muslim, serta pemerintah Indonesia. Bank syariah ini mulai berjalan pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H. Mulai dari itu, bank tersebut terus melakukan pembaharuan dengan meluncurkan berbagai produk, seperti Asuransi *Takaful*, *Al-Ijarah Indonesia Finance*, dan Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat). Salah satu produk yang diluncurkan pada tahun 2004, *Shar-e*, menjadi rekening tabungan langsung pertama di Indonesia. Selain itu, pada tahun 2011, BMI meluncurkan produk *Shar-e Gold Debit Visa*, yang merupakan kartu debit syariah pertama yang menggunakan teknologi chip di Indonesia, serta menyediakan layanan *e-channel* seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Kartu ini diakui oleh Museum Rekor

Indonesia (MURI). Produk-produk tersebut menandai momen penting dalam sejarah perbankan syariah dan menjadikan BMI sebagai pemimpin di pasar produk syariah Indonesia.¹

Salah satu kota di Jawa Timur yaitu Kota Madiun terdapat KCP BMI (Kantor Cabang Pembantu Bank Muamalat Indonesia). Adanya kantor cabang pembantu ini bermanfaat untuk membantu kinerja kantor pusat. Sehingga dapat menjangkau masyarakat dengan jarak yang sangat dekat. Kegiatan yang ada di kantor cabang BMI yaitu pembukaan rekening pada *mobile banking online*, pengajuan KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) Bank Muamalat, pengajuan pembiayaan dan pinjaman. Selain itu, terkadang nasabah juga melakukan setor tunai dan tarik tunai di bagian teller.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi

Menjadi bank syariah dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkelanjutan, dengan fokus pada semangat kewirausahaan yang berlandaskan prinsip kehati-hatian, keunggulan, serta sumber daya manusia yang Islami dan profesional, serta berorientasi pada investasi inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi semua pemangku kepentingan.

¹ Laporan Tahunan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk 2018, 48.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Struktur Organisasi:

a. *Sub Branch Manager*

- 1) Mengawasi dan memantau kantor Bank Muamalat KCP Madiun, memastikan tercapainya tujuan pembiayaan dan pendanaan melalui pengawasan dan pemantauan.
- 2) Mengawasi pelaksanaan jadwal kerja dan mengatur pelaksanaan prosedur kantor.
- 3) Mengatur seluruh inisiatif dan usulan untuk mencapai tujuan yang selaras dengan misi dan visi.
- 4) Penanggung jawab Bank Muamalat KCP Madiun secara umum.

b. *Sub Branch Operation Supervisor*

Mengawasi dan mengawasi area operasional, cabang, atau Penampilan ATM kantor cabang untuk memastikan pelaksanaan operasional dilakukan sesuai dengan kebijakan, pedoman, dan prosedur terkait. Hal ini akan membantu mengurangi kemungkinan kerugian dan mempertahankan perjanjian tingkat layanan yang telah ditetapkan.

c. *Relationship Funding*

- 1) Melakukan kegiatan pemasaran produk dana berupa Giro, Tabungan dan Deposito.
- 2) Melengkapi dokumen administrasi kelengkapan pembukaan rekening simpanan nasabah, berkoordinasi dengan Customer Service.

- 3) Melakukan monitoring jatuh tempo deposito nasabah kelolaannya, berkoordinasi dengan Customer Service.

d. *Marketing Funding Branch Manager*

- 1) Bertugas mendorong kinerja pendanaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.²
- 2) Mempromosikan koneksi yang menguntungkan Bank dan nasabahnya.
- 3) Terlibat dalam keterlibatan ekstensif dengan pelanggan dan menawarkan solusi terkait produk atau layanan.
- 4) Ciptakan taktik penjangkauan dan perencanaan nasabah.
- 5) Tugas untuk meningkatkan pemahaman nasabah dan layanan keuangan.

e. *Customer Service*

- 1) Secara langsung atau melalui telepon, menjelaskan item, syarat, dan prosedur kepada pelanggan.
- 2) Membantu dalam pembuatan rekening bank, tabungan, dan giro.
- 3) Menangani keluhan konsumen dan memberikan penyelesaian yang cepat dan akurat.
- 4) Menawarkan produk atau jasa kepada nasabah.
- 5) Mengikuti semua instruksi terkait pekerjaan yang diberikan atasan.

f. *Teller*

² Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

- 1) Mencatat setiap transaksi yang berkaitan dengan penerimaan atau pengeluaran uang tunai harian.
- 2) Melaksanakan transaksi keuangan tunai, seperti penarikan dan penyetoran.³
- 3) Melakukan pengecekan kesesuaian saldo dengan uang tunai pada laporan saldo harian.

g. *Security*

- 1) Membantu membuka pintu untuk nasabah saat mereka tiba dan beranjak pergi.
- 2) Siap berjaga untuk memastikan keamanan serta memantau kondisi di lingkungan kantor.
- 3) Menangani pengeluaran dan pemasukan uang ke dalam brankas bersama teller dan petugas operasional.

h. *Office Boy*

- 1) Menjaga kebersihan dan kerapian di lingkungan kantor.
- 2) Jika diperlukan harus membantu karyawan.
- 3) Selalu memastikan peralatan dan perlengkapan kantor dalam keadaan baik dan bersih.
- 4) Membuat makanan atau minuman untuk karyawan.

i. *Driver*

- 1) Merawat kendaraan operasional kantor.
- 2) Mengantarkan dan menjemput karyawan saat menjalankan tugas.

³ Ibid.,

3) Siap sedia melayani karyawan kapan saja jika dibutuhkan.

Berikut struktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Madiun:

Tabel 3.1. Struktur Organisasi BMI KCP Madiun

| Jabatan | Nama |
|--|--------------|
| <i>Sub Branch Manager</i> | M. Haerudin |
| <i>Sub Branch Operation Supervisor</i> | Rio Satianto |
| <i>Relationship Funding</i> | Putri |
| <i>Relationship Financing</i> | Galuh |
| <i>Customer Service</i> | Fahira |
| <i>Teller</i> | Calista |
| <i>Security</i> | Lendi |
| <i>Cleaning Service</i> | Effendi W |
| <i>Driver</i> | Syaipul |

Sumber: Wawancara dengan Branch Manager BMI KCP Madiun⁴

4. Konsep Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Konsep produk Tabungan Haji iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah menggunakan akad *wadi'ah* yang diperuntukkan bagi bagi masyarakat muslim di Indonesia baik dewasa maupun anak-anak untuk melaksanakan ibadah haji. Demi keamanan dan kenyamanan, *Wadi'ah* merupakan produk pendanaan bank syariah yang mengambil uang konsumen dalam bentuk rekening tabungan, serupa dengan giro *wadi'ah*.

⁴ M Haerudin, *Wawancara*, 9 Juli 2024.

Namun karena pengguna tidak dapat menarik uang dengan cek, maka kurang fleksibel dibandingkan giro wadi'ah. Tabungan *wadi'ah* memiliki fitur yang sebanding dengan tabungan bank tradisional, seperti jaminan bahwa pengguna dapat menarik uangnya kapan pun mereka mau menggunakan layanan bank mana pun (seperti kartu ATM) tanpa dikenakan biaya apa pun.⁵

Dana dari nasabah tidak dapat digunakan oleh bank untuk pembiayaan. Mengurangi jumlah uang yang nasabah simpan di bank juga dilarang oleh DPS di Bank Muamalat Indonesia. Penegasan tersebut didukung oleh temuan wawancara peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Rekening Tabungan IB Hijrah Haji akan dibatalkan setelah dananya digunakan khusus untuk pendaftaran haji.

Rekening ini memerlukan setoran awal sebesar Rp50.000 (lima puluh ribu Rupiah) untuk dapat dibuka. Setelah itu, pengguna harus mencapai nominal Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta Rupiah) yang bisa ditabung setiap bulannya tergantung situasi keuangannya. Kemudian, sistem bank akan memberitahukan nasabah untuk segera mengambil dan mendaftar ke Kementerian Agama untuk mendapatkan antrian haji jika saldo telah mencapai nominal tersebut.

Menurut Peraturan Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, tabungan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut: uangnya dapat ditarik dengan syarat dan ketentuan yang telah ditetapkan dan tidak melalui

⁵ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 113.

penggunaan cek, bilyet giro, atau instrumen sejenisnya. Simpanan berdasarkan prinsip *wadiah* dan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak melanggar prinsip syariah. Hanya individu yang melakukan penarikan yang dapat menggunakan rekening Tabungan Haji iB Hijrah untuk mendaftar ibadah haji langsung melalui Kementerian Agama. Nama pemesan tidak dapat dialihkan kepada ahli waris atau orang lain apabila meninggal dunia sebelum menunaikan ibadah haji. Penutupan rekening dan pengajuan pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji yang baru wajib dilakukan oleh ahli waris. Penegasan ini sesuai dengan temuan wawancara yang dilakukan peneliti dari Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

B. Latar Belakang Penggunaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Produk Tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk tabungan unggulan khusus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam mendorong program haji. Berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* sebagai berikut:

Tabungan yang berupa untuk pendaftaran porsi haji untuk calon jama'ah yang akan berangkat haji ke *Baitulloh*, dan tabungan itu bisa dari talangan atau langsung tunai. Setelah membuka tabungan haji dan itu nantinya akan disetorkan ke rekening Kemenag setelah itu baru bisa didaftarkan porsi haji, sedangkan antriannya bisa dilihat di *websitenya* Kemenag. Untuk saat ini antriannya sekitar 14 sampai 20 tahun. untuk haji regular sedangkan untuk haji yang khusus antriannya sekitar 5 tahun. Untuk biaya adminnya di Bank Muamalat ini tidak ada dan juga nanti sudah dapat kartu ATM.⁶

⁶ Rio Satianto, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

Kemudian wawancara dengan Mbak Calista selaku *Teller* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Produk tabungan untuk membantu nasabah mempersiapkan dana untuk melaksanakan ibadah haji dan membantu nasabah menabung secara terencana sehingga dana untuk ibadah haji dapat terkumpul sesuai target waktu yang ditentukan.⁷

Hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa produk tabungan iB Hijrah Haji BMI KCP Madiun merupakan produk tabungan khusus untuk nasabah yang mempunyai keinginan untuk berangkat haji, sehingga tujuan pengadaan produk ini yaitu untuk membantu nasabah yang hendak berangkat haji.

Wawancara yang dilakukan peneliti dengan Mbak Fahira selaku *Customer Service* BMI KCP Madiun terkait usia pada pendaftaran dan porsi haji sebagai berikut:

Kalau mau porsi haji dimulai dari usia 12 tahun, biasanya yang buka orang tua sama anaknya.⁸

Kemudian wawancara dengan Mbak Calista selaku *Teller* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Banyak sih karena rata-rata dari orang tuanya yang sudah haji duluan baru anaknya didaftarkan.⁹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pendaftar produk tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dimulai pada usia 12 tahun.

⁷ Calista, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

⁸ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

⁹ Calista, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mempunyai beberapa alasan terkait penggunaan produk tabungan iB Hijrah Haji. Berikut hasil wawancara antara peneliti dengan Mbak Fahira selaku *Customer Service* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Kalau itu berkaitan dengan masa tunggu haji, masa tunggu haji itu khusus Jawa Timur itu kalau daftar tahun ini 2024, masa tungguanya itukan 30 sampai 33 tahunan nah kenapa banyak menasar yang muda kareknan masa tungguanya karna masih lama ketika pemberangkatan nantikan mungkin presentase keberangkatakan lebih banyak misalnya ketika daftar 23 tahun nanti berangkat usia 50 tahun kan pas.¹⁰

Kemudian wawancara dengan Bapak Lendi selaku *security* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Kareknan masa tungguanya lebih lama mbak, jadi untuk mengurangi resiko ketika yang usia tua waktu daftar haji waktu panggilan haji kemungkinan dari segi fisik sudah menurun kemudian kesehatan. Kalau yang muda kan dari awal bisa disiapkan ya dari segi fisik juga sudah memadai dan ilmu pengetahuannya juga jauh lebih luaskan.¹¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa alasan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun untuk pembukaan produk tabungan iB Hijrah Haji yaitu terkait masa tunggu haji yang harus menunggu beberapa tahun untuk bisa berangkat haji, maka dari itu pembukaan rekening di usia muda merupakan opsi terbaik sehingga dapat melaksanakan haji dengan aman dan lancar.

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Rio Satiato selaku *Sub Branch Operation Supervisor* berkaitan dengan keunggulan produk tabungan iB Hijrah Haji sebagai berikut:

¹⁰ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

¹¹ Lendi, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

Keunggulannya dibanding dengan bank syariah lainnya kan kita bank syariah pertama, Kemudian ada fasilitas kartu ATM yang berlogo VISA yang bisa digunakan di Arab Saudi juga sewaktu menunaikan ibadah haji maupun umroh. Nasabah yang mendaftarkan porsi haji akan dibekali dengan kartu debit Ihram yang dapat digunakan untuk bertransaksi di Tanah Suci. Kartu ATM tersebut dapat digunakan di mesin ATM milik Bank Al Rajhi yang tersebar di Makkah, Madinah dan Jeddah serta tersedia pilihan transaksi berbahasa Indonesia, kemudian fasilitas *mobile banking* sudah lengkap terkait kebutuhan untuk rekening haji. *Mobile banking* di bank Muamalat dirancang sebegus mungkin yang berwarna ungu dan putih dengan efek tulisan yang memudahkan dalam membaca.¹²

Kemudian wawancara dengan Mbak Fahira selaku *Customer Service* BMI KCP

Madiun sebagai berikut:

Di Bank Muamalat ini setoran awal dan setoran rutinnya terjangkau yaitu minimal Rp.50.000 per bulan untuk semua rekening haji sehingga memudahkan nasabah dari berbagai kalangan kemudian tidak dikenakan admin dan mendapatkan fasilitas kartu ATM (kartu Shar-e Debit IHRAM) berdesain warna ungu bergambar ka'bah dan terdapat logo VISA, sehingga memberikan nasabah kemudahan dalam proses pendaftaran haji. Selain itu, ada fasilitas buku tabungan dengan tampilan yang kami berikan juga dibuat menarik agar nasabah mudah mengingatnya yang berdesain warna putih dengan aksent gold berlogo muamalat.¹³

Kemudian wawancara dengan Bapak Lendi selaku *Security* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Keunggulan di Bank Muamalat ini untuk produk tabungan ib Hijrah Haji mempunyai fasilitas kartu ATM, jadi tidak hanya buku tabungan saja, kemudian nasabah juga diberikan souvenir saat akan melaksanakan ibadah haji seperti kain ihram, kain seragam batik, mukena dan tas serut. Di Bank muamalat ini jika nasabahnya mengalami *problem*, itu solusinya langsung kita sampaikan untuk kendalanya antara calon jama'ah haji dengan pihak bank muamalat itu sendiri. Kita juga sudah bekerjasama dengan institusi resmi pemerintahan seperti Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan KPHI sehingga dapat menambah rasa nyaman pada nasabah.¹⁴

¹² Rio Satianto, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

¹³ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

¹⁴ Lendi, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

Keunggulan dan kemudahan yang diberikan produk tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sangat banyak sekali, diantaranya yaitu setoran awal dan setoran rutin yang mudah dijangkau, kemudian ATM yang digunakan berlogo visa sehingga dapat digunakan di Negara Arab Saudi, dan berbagai kemudahan lain yang tersedia di produk ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai narasumber bisa dijelaskan bahwa yang melatar belakangi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menggunakan produk tabungan ib Hijrah Haji terlihat pada keunggulan maupun kemudahan yang diberikan melalui delapan dimensi kualitas produk yang meliputi:

1. Kinerja (*Performance*)

Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki sasaran pada semua kalangan untuk pembukaan tabungan ib Hijrah Haji sebagai dimensi *performance*. Masa tunggu haji yang harus menunggu beberapa tahun untuk bisa berangkat haji, menjadikan sasaran utama pada golongan muda karena memiliki energi dan semangat. Mengingat, ibadah haji merupakan salah satu ibadah fisik yang membutuhkan kekuatan untuk melaksanakannya.

2. Keandalan (*Reability*)

Reability yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun pada produk tabungan iB Hijrah Haji yaitu pembukaan rekening yang dapat dilakukan secara online pada fitur buka rekening di aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN.

3. Keistimewaan Tambahan (*Features*)

Nasabah bisa menentukan jumlah uang yang disetor dan jangka waktu menabung secara fleksibel. Selain itu, terdapat fasilitas seperti kartu ATM yang berlogo VISA yang bisa digunakan di Arab Saudi dan bebas biaya administrasi.

4. Kesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specification*)

Sasaran produk tabungan haji yang saat ini di canangkan adalah gerakan haji muda karena golongan muda masih memiliki kondisi fisik yang sehat walaupun dengan masa tunggu yang lama.

5. Daya Tahan (*Durability*)

Produk tabungan ib Hijrah Haji ditujukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim Indonesia baik anak-anak maupun dewasa.

6. *Serviceability*

Pada Bank Muamalat KCP Madiun jika ada kendala yang dialami nasabah maka pihak bank akan segera mencari solusi dan menyelesaikan langsung permasalahan yang terjadi.

7. *Aesthetics*

Pada dimeni estetika produk tabungan ib Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun meliputi:

- a. Buku tabungan: desain warna putih dengan aksan gold yang menarik dilengkapi logo muamalat.
- b. Kartu ATM (Kartu Shar-e Debit 1HRAM): desain warna ungu, bergambar ka'bah dan terdapat logo VISA.

- c. *Mobile banking* (Mualamat DIN) Bank Muamalat: di desain secara jelas, menarik dan informatif yang bertema warna ungu dan putih dengan efek tulisan yang memudahkan nasabah dapat mengakses.
- d. Souvenir haji: Bank Muamalat memberikan souvenir haji dalam mendukung ibadah selama di Tanah Suci meliputi kain ihram, kain seragam batik haji Indonesia, mukena dan tas serut.

8. Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Bank Muamalat KCP Madiun telah bekerjasama dengan Haji Biro, pihak Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan lain-lain terkait institusi resmi pemerintahan. Selain itu, terdapat fitur yang telah disediakan dalam mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti Kartu ATM.

C. Strategi Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan iB Hijrah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mempunyai beragam tujuan mengadakan produk tabungan iB Hijrah Haji ini. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* sebagai berikut:

Tujuannya untuk membantu jama'ah agar bisa berangkat haji kemudian supaya juga bisa mengenal produk Bank Muamalat, dan agar jama'ah bisa beribadah haji dengan khushyuk, kemudian Bank Muamalat juga sudah bekerja sama dengan haji biro dan juga bekerja sama secara resmi di pemerintahan dan dulu Bank Muamalat juga dikenal dengan nama "Bank Haji" juga.¹⁵

¹⁵ Rio Satianto, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

Tujuan pengadaan produk tabungan iB Hijrah Haji di BMI KCP Madiun selain untuk membantu nasabah yang hendak berangkat haji, juga digunakan untuk mempromosikan produk-produk unggulan yang ada di BMI KCP Madiun.

Berdasarkan wawancara sebelumnya Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mempunyai beberapa strategi optimalisasi pengelolaan produk tabungan iB Hijrah agar dapat berjalan dengan baik. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* sebagai berikut:

Strategi yang digunakan yaitu melengkapi fasilitas pembukaan rekening secara online haji, kemudian untuk daftar porsinya juga bisa online, membuat periklanan di media cetak seperti koran, papan reklme, spanduk dan penyebaran brosur kemudian disebar ke masyarakat seperti di perusahaan perkantoran, kampus dan sekolah.¹⁶

Kemudian wawancara dengan Mbak Fahira selaku *Cutomer Service* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Karena sekarang semuanya serba digital jadi hampir 100% semuanya serba digital. Contohnya digitalnya itu yang pertama dari aplikasi *mobile banking* nya muamalat itu sendiri informasinya bisa lewat dari aplikasinya sebagai contoh informasi pelunasan haji atau informasi keberangkatan, yang kedua dari postingan di media sosial resmi milik bank mumalat contohnya di Instagram (@bank.muamalat), *whatsapp* (081280651800: BANK MUAMALAT INDONESIA, twitter (@BankMuamalat), dan Facebook (Bank muamalat). Kalau yang lewat offline lewat *customer service* atau *marketing*, kalau marketingkan biasanya kunjungan ke beberapa tempat seperti perkantoran, sekolah dan kampus sekaligus untuk memasarkan produk kami, kalau *customer servive* biasanya kalau nasabah buka rekening biasa kita *cross selling* untuk ditawari produk-produk tabungan haji.¹⁷

¹⁶ Rio Satianto, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

¹⁷ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

Strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu pengoptimalan fitur-fitur pembukaan rekening secara online, promosi produk melalui metode online dan offline yang memberikan kemudahan lebih bagi para nasabah maupun calon nasabah yang ingin membuka rekening tabungan ib Hijrah.

D. Dampak Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Berikut hasil wawancara dengan Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* berkaitan dengan dampak yang terjadi setelah terjadinya optimalisasi pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun:

Dampaknya semakin baik di Bank Muamalat apalagi dengan adanya program gerakan haji muda itu dapat meningkatkan jumlah nasabah yang ada, dan Bank Muamalat juga bisa mengembangkan produk dan layanan yang disesuaikan dengan generasi muda.¹⁸

Kemudian wawancara dengan Mbak Fahira selaku *Customer Service* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Dampaknya semakin meningkat, masyarakat juga semakin melek teknologi sehingga selaras dengan strategi pemasaran kita secara online. Selain itu dari segi anak muda kan mungkin banyak lingkungannya bisa jadi ajang pemasaran *mouth to mouth* ke temannya bilang kalau di sini tidak ada adminnya bisa dipromosikan ke temannya atau saudaranya, itu dampaknya dikami bisa meningkatkan jumlah nasabahnya.¹⁹

¹⁸ Rio Satianto, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

¹⁹ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

Lalu wawancara dengan Mbak Calista selaku *Teller* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Dampaknya bisa jadi ajang promosi juga sih untuk direkomendasikan ke orang lain juga, Misalnya kan nasabahnya sudah berangkat trus ditanyai orang lain pakai jasa di mana dia kan promosiin ke orang lain.²⁰

Selanjutnya wawancara dengan Bapak Lendi selaku *security* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Untuk dampaknya menjadi lebih baik, kita lihat dari tahun ke tahun kan untuk jama'ah haji yang sudah tua kan lebih menurun dari segi fisiknya jadi kalau golongan muda kan lebih punya kesiapan.²¹

Dampak optimalisasi pengelolaan produk tabungn ib Hijrah Haji sangat beragam, mulai dari Bank Muamalat Indonesia dapat dikenal oleh masyarakat secara luas, Promosi produk secara tidak sengaja, peningkatan nasabah Bank Muamalat Indonesia dan bertambahnya keuntungan yang didapat bank dari adanya peningkatan nasabah.

Perkembangan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun untuk meningkatkan produk tabungan ib Hijrah Haji menurut wawancara peneliti dengan Bapak Rio Satianto selaku *Sub Branch Operation Supervisor* sebagai berikut:

Bagus, ada peningkatan di beberapa tahun contohnya semakin banyak yang buka tabungan haji di Bank Muamalat kemudian kita tidak perlu promosi besar-besaran karena juga sudah pada tahu kalau Bank Muamalat itu dikenal dengan bank haji, kemudian gratis tidak ada admin dan juga ada tambahan kartu ATM.²²

²⁰ Calista, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

²¹ Lendi, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

²² Rio Satianto, 27 Juni 2024

Kemudian wawancara dengan Mbak Fahira selaku *Customer Service* BMI KCP

Madiun sebagai berikut:

Pada tahun terakhir naik, dikarenakan kita juga bekerja sama dengan beberapa pihak KPHI contohnya di madiun ada koperasi BMD Syariah kemudian ada dari penggadaian dan mungkin kalau mereka punya referensi itu bisa tambah buka rekening haji disini.²³

Lalu wawancara dengan Bapak Lendi selaku *security* BMI KCP Madiun sebagai berikut:

Untuk perkembangan haji, alhamdulillah di cabang Madiun ini di beberapa tahun ada peningkatan jadi untuk daya peminat untuk jama'ah yang mau daftar haji lebih tinggi dibandingkan dengan bank-bank syariah lain.²⁴

Hasil wawancara diatas diapat disimpulkan bahwa optimalisasi pengelolaan produk tabungan iB Hijrah Haji BMI KCP Madiun mengalami peningkatan di beberapa tahun terakhir yang ditandai dengan adanya peningkatan nasabah yang membuka tabungan iB Hijrah Haji di BMI KCP Madiun.

Perkembangan jumlah nasabah yang membuka tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun di tahun terkhir mengalami peningkatan. Berikut jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun:

Tabel 3.2 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun

| Tahun | Keterangan | Jumlah Nasabah |
|--------------|-------------------------|-----------------------|
| 2019 | Tabungan IB Hijrah Haji | 158 |

²³ Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

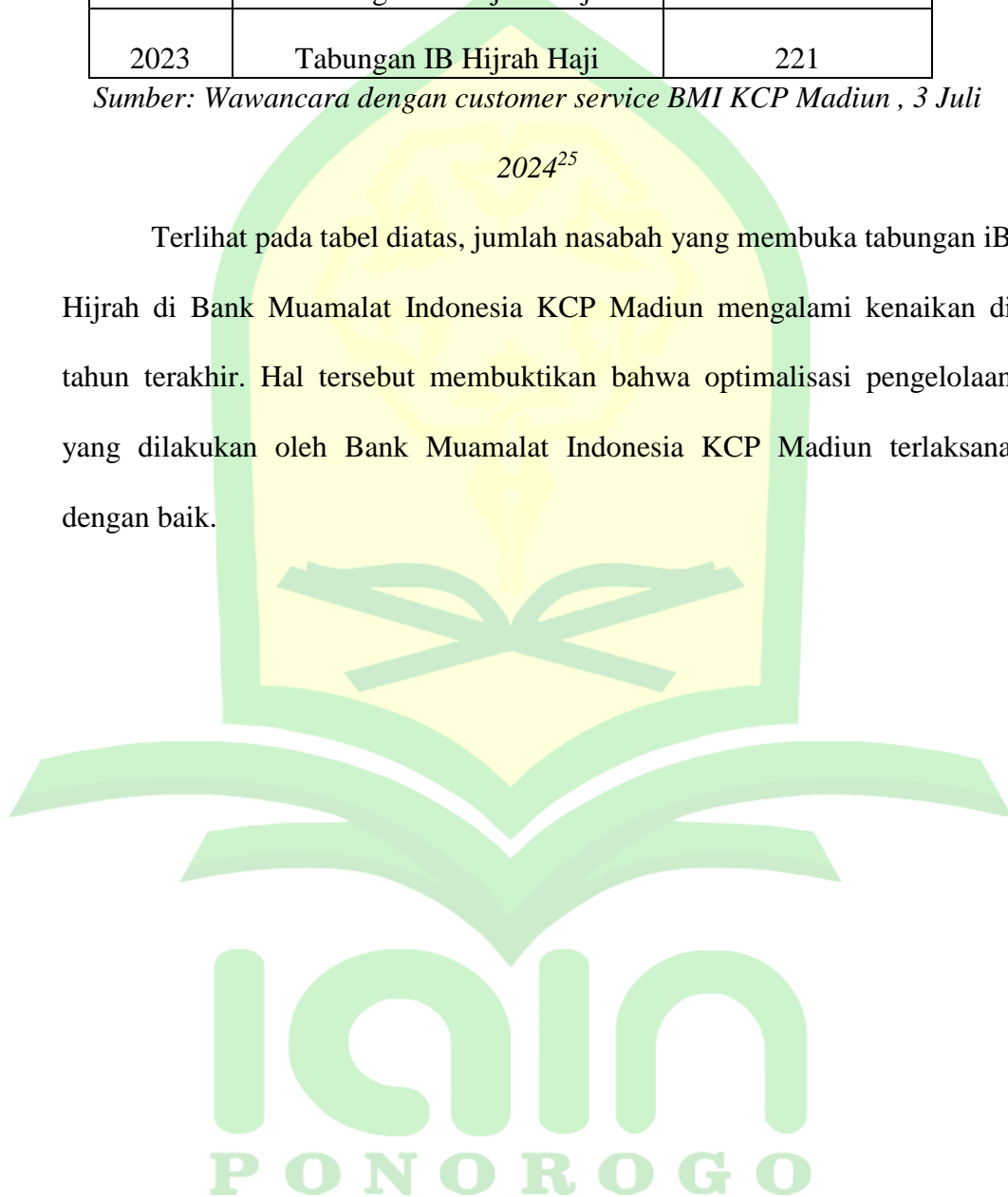
²⁴ Lendi, *Wawancara*, 27 Juni 2024.

| | | |
|------|-------------------------|-----|
| 2020 | Tabungan IB Hijrah Haji | 224 |
| 2021 | Tabungan IB Hijrah Haji | 146 |
| 2022 | Tabungan IB Hijrah Haji | 208 |
| 2023 | Tabungan IB Hijrah Haji | 221 |

Sumber: Wawancara dengan customer service BMI KCP Madiun , 3 Juli

2024²⁵

Terlihat pada tabel diatas, jumlah nasabah yang membuka tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mengalami kenaikan di tahun terakhir. Hal tersebut membuktikan bahwa optimalisasi pengelolaan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun terlaksana dengan baik.



²⁵ Fahira, Wawancara, 3 Juli 2024.

BAB IV

ANALISIS OPTIMALISASI PENGELOLAAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN

A. Latar Belakang Penggunaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Produk Tabungan iB Hijrah Haji merupakan produk tabungan unggulan khusus Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam mendorong program haji. Berdasarkan wawancara tujuan diadakannya produk tabungan ib Hijrah Haji untuk mempermudah nasabah yang ingin berangkat haji.

Penggunaan produk tabungan dilihat dari keunggulan berupa kualitas produk yang akan menjadi landasan dalam penjualan produk. Meningkatkan kualitas produk dapat membuat tingkat efisiensi tinggi sekaligus berdampak pada penjualan dan target yang dapat dicapai. Suatu produk dikatakan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik sesuai kriteria seperti keawetan, keandalan, dan kemudahan dalam penggunaan serta perbaikannya maupun sifat lainnya maka disebut kualitas produk.

Delapan dimensi kualitas produk menurut pandangan Garvin yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, meliputi :

1. Kinerja (*Performance*)

Kinerja merupakan karakteristik utama suatu produk yang mengacu pada tingkat karakteristik dasar produk itu beroperasi.¹ Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki sasaran pada semua kalangan untuk pembukaan tabungan ib Hijrah Haji sebagai dimensi *performance*. Masa tunggu haji yang harus menunggu beberapa tahun untuk bisa berangkat haji,

Orang cenderung menunda pelaksanaan haji karena alasan finansial. Namun, dengan cara menabung dapat membantu menghindari penundaan dan tantangan finansial di masa depan, sekaligus memiliki waktu yang lebih lama untuk mengumpulkan dana, mengelola keuangan dengan bijak dan memiliki kesempatan guna mendapatkan manfaat jangka panjang dari ibadah ini sejak dini. Jadi *performance* produk tabungan ib Hijrah Haji lebih efisien.

2. Keandalan (*Reability*)

Reability merupakan tingkat keandalan suatu produk atau konsistensi keandalan sebuah produk di dalam proses operasionalnya dimata konsumen. BMI KCP Kota Madiun dalam memberikan keandalannya pada produk tabungan iB Hijrah Haji adalah ketika pembukaan rekening, nasabah bisa secara *online* atau daring. Pembukaan rekening *online* tersebut dapat dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* Muamalat DIN. Ketika sudah berada di home *mobile banking*, nasabah dapat memilih fitur buka rekening.

¹ Tjiptono, "Manajemen Jasa," 98.

Pembayaran setoran awal porsi haji juga dapat dilakukan dengan melakukan pembukaan Rekening Tabungan Jamaah Haji (RTJH) melalui fitur Bank Haji di Muamalat DIN.

3. Keistimewaan Tambahan (*Features*)

Fitur tambahan, khususnya kualitas pelengkap dapat dipahami sebagai kelengkapan properti produk. Nasabah dapat membuka rekening untuk proses pendaftaran haji dengan lebih mudah berkat fitur-fitur tertentu pada program tabungan ib Hijrah Haji Bank Muamalat. Produk tabungan ib Hijrah Haji menawarkan keuntungan tambahan seperti bebas biaya administrasi, fasilitas kartu ATM bertanda VISA yang dapat digunakan di Arab Saudi, serta kebebasan nasabah untuk memilih sendiri jumlah simpanan dan durasi tabungan.

Fasilitas kartu ATM dapat digunakan untuk transaksional seperti tabungan lainnya dengan syarat terdaftar porsi haji dulu. Nasabah akan mendapatkan kartu debit Ihram yang dapat digunakan untuk transaksi di Tanah Suci dan digunakan pada mesin ATM milik Bank Al-Rajhi yang tersebar di Mekah, Madinah, dan Jeddah dengan pilihan transaksi berbahasa Indonesia.

4. Kesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to Specification*)

Kesesuaian terhadap spesifikasi, atau sejauh mana setiap unit yang diproduksi identik dan memenuhi spesifikasi tujuan yang dijanjikan, mengacu pada kesesuaian kinerja dan kualitas produk dengan standar yang ditetapkan. Pada Bank Muamalat KCP Madiun salah satu unit yang

diproduksi identik dengan keberangkatan haji/umroh yaitu produk tabungan ib Hjarah Haji.

Spesifikasi sasaran merupakan dari semua kalangan, hal ini bertujuan untuk mempermudah perencanaan keuangan ibadah haji. Peserta haji secara umum berasal dari semua kalangan dan Produk tabungan ib Hjarah Haji sudah bekerjasama dengan pihak resmi bidang pengelola haji, sehingga produk tersebut memiliki kesesuaian spesifikasi dengan sasaran yang menjanjikan.

5. Daya Tahan (*Durability*)

Daya tahan suatu produk berkorelasi dengan tingkat ketahanannya. Tabungan Ib Hjarah Haji yang dimaksud dengan tabungan dengan akad wadi'ah yang diperuntukkan bagi perjalanan haji bagi masyarakat muslim Indonesia, baik dewasa maupun anak-anak, berdasarkan penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Dana dalam rekening Tabungan iB Hjarah Haji hanya digunakann untuk pendaftaran haji.

6. *Serviceability*

Serviceability mencakup kecepatan, kemudahan penggunaan, perawatan sederhana, dan penyelesaian keluhan yang efektif. Seseorang mungkin mengandalkan kesediaan suatu produk untuk diperbaiki jika produk tersebut rusak atau tidak berfungsi, sehingga pelanggan tidak merasa terkena dampak negatif. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Lendi selaku *security*, ketika ada kendala yang dialami nasabah maka pihak bank akan segera mencari solusi dengan salah satu cara menanyai langsung

kepada nasabah untuk kendala yang dialami nasabah dan segera menyelesaikan langsung permasalahan yang terjadi.

7. *Aesthetics*

Aesthetics merupakan unsur dasar yang melengkapi suatu produk untuk menunjukkan bahwa produk tersebut baik dalam segi keindahan yang dapat dilihat oleh konsumen. Estetika yang diterapkan pada Bank Muamalat KCP Madiun terletak pada fitur dan barang yang telah disediakan, misalnya:

- a. Buku tabungan memiliki desain warna putih dengan aksent gold yang menarik dilengkapi logo muamalat yang berisi informasi transaksi dan mempermudah dalam menganalisis kondisi keuangan.
- b. Kartu ATM (Kartu Shar-e Debit 1HRAM) yang memiliki desain warna ungu, bergambar ka'bah dan terdapat logo VISA.
- c. *Mobile banking* (Mualamat DIN) Bank Muamalat di desain secara jelas, menarik dan informatif yang bertema warna ungu dan putih dengan efek tulisan yang memudahkan nasabah dapat mengakses.
- d. Souvenir haji, Bank Muamalat memberikan souvenir haji dalam mendukung ibadah selama di Tanah Suci meliputi kain ihram, kain seragam batik haji Indonesia, mukena dan tas serut.

Jadi, estetika yang diterapkan pada Bank Muamalat dapat memberi ketertarikan terhadap sasaran disemua kalangan.

8. Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Kualitas yang dipersepsikan, yaitu kualitas yang dapat dirasakan pelanggan dalam mengkonsumsi produk. Berdasarkan Hasil wawancara

peneliti, dapat menambah rasa nyaman dengan produk tabungan haji di Bank Muamalat karena telah bekerjasama dengan Haji Biro, pihak Komisi Pengawas Haji Indonesia (KPHI), Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) dan lain-lain terkait institusi resmi pemerintahan. Selain itu, terdapat fitur yang telah disediakan dalam mempermudah bertransaksi seperti Kartu ATM, dimana nasabah tidak perlu membawa uang cash terlalu banyak karena sebagian uang sudah aman di ATM.

Berdasarkan analisis pembahasan mengenai teori dimensi kualitas produk yang telah dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dapat disimpulkan bahwa penggunaan produk tabungan ib Hijrah Haji sangatlah berpengaruh terhadap tercapainya target yang telah ditetapkan. Keunggulan dan kemudah yang diberikan oleh penggunaan produk tabungan ib Hijrah Haji menjadi sasaran bank menggunakan produk tersebut.

B. Strategi Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesi KCP Madiun

Tujuan optimalisasi adalah memaksimalkan aktivitas guna mencapai laba yang ditargetkan atau diharapkan. Mengacu pada temuan wawancara narasumber mengenai optimalisasi pengelolaan produk tabungan haji ib Hijrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan program tersebut dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Dari segi teknis pelaksanaan atau strukturnya bisa dibilang sudah optimal.

Namun dalam pengoptimalannya tidak menutup kemungkinan bahwa adanya hambatan selama proses pengoptimalan pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji yang dilakukan pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Terdapat tiga elemen yang menjadi dasar dalam pengoptimalan produk tabungan ib Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diantaranya :

1. Tujuan

Tujuan dapat berbentuk maksimum atau minimum, bentuk maksimum disini berhubungan dengan keuntungan atau keberhasilan. Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dilihat secara maksimum berupa pengoptimalan produk tabungan ib Hijrah Haji yang sudah terlaksana melalui proses pembukaan rekening agar memudahkan proses pendaftaran porsi haji bagi nasabah maupun calon nasabah.

Tujuan minimum digunakan dengan pengoptimalan yang berhubungan dengan biaya, waktu, dan jarak, secara minimum pengoptimalan produk tabungan ib Hijrah Haji sudah terlaksana dengan melalui pengoptimalan fitur-fitur pembukaan rekening secara online dan kemudahan pemberian informasi mengenai biaya pelunasan haji maupun keberangkatan haji melalui *mobile banking* Bank Muamalat sehingga memudahkan nasabah maupun calon nasabah dalam efisiensi biaya, waktu dan jarak.

2. Alternatif Keputusan

Alternatif keputusan disini merupakan aktivitas atau kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada Bank

Muamalat Indonesia KCP Madiun, alternative keputusan yang dilakukan dengan cara melakukan promosi produk melalui metode *offline* dan *online*, promosi melalui metode *offline* dilakukan pihak *customer service* atau *marketing*. Pihak *customer service* melakukan promosi dengan nasabah saat nasabah melakukan transaksi di kantor dengan cara *cross selling* untuk ditawarkan produk-produk tabungan haji, sedangkan pihak *marketing* melakukan promosi saat kunjungan ke beberapa tempat seperti perkantoran, sekolah dan kampus. Selain itu, berdasarkan pemaparan data dalam melakukan promosi pihak Bank Muamalat KCP Madiun menggunakan sarana periklanan dengan media brosur yang disebarakan kepada masyarakat melalui pamflet, koran yang disebarakan di tempat keramaian dan pemasangan spanduk ditempat yang strategis.

Promosi dengan metode *online* dilakukan dengan memanfaatkan media sosial sehingga banyak masyarakat ataupun generasi muda yang lebih memahami teknologi agar bisa memahami lebih jauh terkait Bank Muamalat maupun produk-produk Bank Muamalat khususnya produk tabungan haji. Promosi dengan metode *online* dilakukan melalui media sosial berupa Whatsapp, Facebook, Twitter dan Instagram. Promosi melalui online juga memberikan dampak yang baik karena informasi lebih luas menyebarnya dan dapat membuat generasi muda lebih tertarik dengan produk Bank Muamalat KCP Madiun khususnya produk tabungan haji.

3. Sumberdaya Yang Dibatasi

Sumberdaya yang dibatasi yaitu mengacu pada perjuangan yang harus dilakukan demi tercapainya tujuan bersama. Sumberdaya yang dibatasi disini mengacu pada keberhasilan dalam pengoptimalan pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yang dilakukan dengan cara :

- a. Melakukan pengidentifikasi tujuan.
- b. Mampu mengendalikan dan mengatasi masalah yang diluar dugaan.
- c. Mampu melakukan alternatif keputusan dengan cepat.

Dalam pengoptimalan pengelolaan tersebut Bank Muamalat Madiun sudah mampu menerapkan tiga elemen ini dalam proses pengoptimalan produk tabungan ib Hijrah Haji, dengan cara menggunakan strategi memaksimalkan kegiatan promosi dan keunggulan fitur-fitur yang dimiliki melalui *mobile banking* sehingga strategi dapat dikatakan optimal karena mampu mewujudkan keuntungan-keuntungan yang diinginkan bersama sesuai dengan tujuan yang telah dibuat.

C. Dampak Optimalisasi Pengelolaan Produk Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Optimalisasi produk yang digunakan oleh bank akan berdampak pada bank itu sendiri. Dalam pengoptimalan sebuah produk tentu akan menghasilkan dampak yang diberikan, baik itu dampak negatif maupun dampak positif. Dampak dari pengoptimalan pengelolaan produk dapat dilihat bank dengan

berbagai cara. Sehingga pihak bank dapat melihat pengoptimalan pengelolaan produk yang telah dilakukan memberikan perubahan baik atau buruk dalam perkembangan peningkatan nasabah.

Melalui wawancara dengan narasumber di Bank Muamalat KCP Madiun terkait produk Tabungan ib Hijrah Haji dalam pengoptimalan pengelolaan produknya terdapat dampak secara langsung berupa peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun pada tahun terakhir hal ini dapat dilihat di tahun 2019 sejumlah 158 nasabah, tahun 2020 sejumlah 224 nasabah, tahun 2021 sejumlah 146 nasabah akan tetapi mengalami penurunan dikarenakan adanya pandemi Covid-19, kemudian pada tahun 2022 mengalami peningkatan sejumlah 208 nasabah dan pada tahun 2023 juga mengalami peningkatan sejumlah 221 nasabah yang dapat dilihat pada table 4.1.

Tabel 4.1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Madiun

| Tahun | Keterangan | Jumlah Nasabah |
|--------------|-------------------------|-----------------------|
| 2019 | Tabungan IB Hijrah Haji | 158 |
| 2020 | Tabungan IB Hijrah Haji | 224 |
| 2021 | Tabungan IB Hijrah Haji | 146 |
| 2022 | Tabungan IB Hijrah Haji | 208 |
| 2023 | Tabungan IB Hijrah Haji | 221 |

*Sumber: Wawancara dengan customer service BMI KCP Madiun , 3
Juli 2024²*

Dampak lainnya, karena masyarakat sekarang melek teknologi sehingga selaras dengan strategi pengoptimalisasian melalui media online yang menjadi salah satu faktor peningkatan nasabah. Dampak selanjutnya dapat menjadikan ajang promosi dikarenakan beberapa nasabah mempunyai banyak relasi pertemanan maupun pengalaman sehingga dapat menjadikan ajang promosi untuk mengenalkan produk tabungan ib Hijrah Haji Bank Muamalat agar lebih dikenal banyak orang.

Berdasarkan teori, optimalisasi pengelolaan produk mampu mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah. Implementasi optimalisasi pengelolaan produk dilakukan untuk melihat respon dari masyarakat luas untuk mencapai tujuan perusahaan, yang mana tujuan dari perusahaan adalah produk yang dikembangkan dapat menghasilkan laba yang optimal bagi perusahaan. Sehingga pengoptimlan pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun sudah dikatakan optimum dengan adanya beberapa dampak yang ada.

² Fahira, *Wawancara*, 3 Juli 2024.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada sub bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

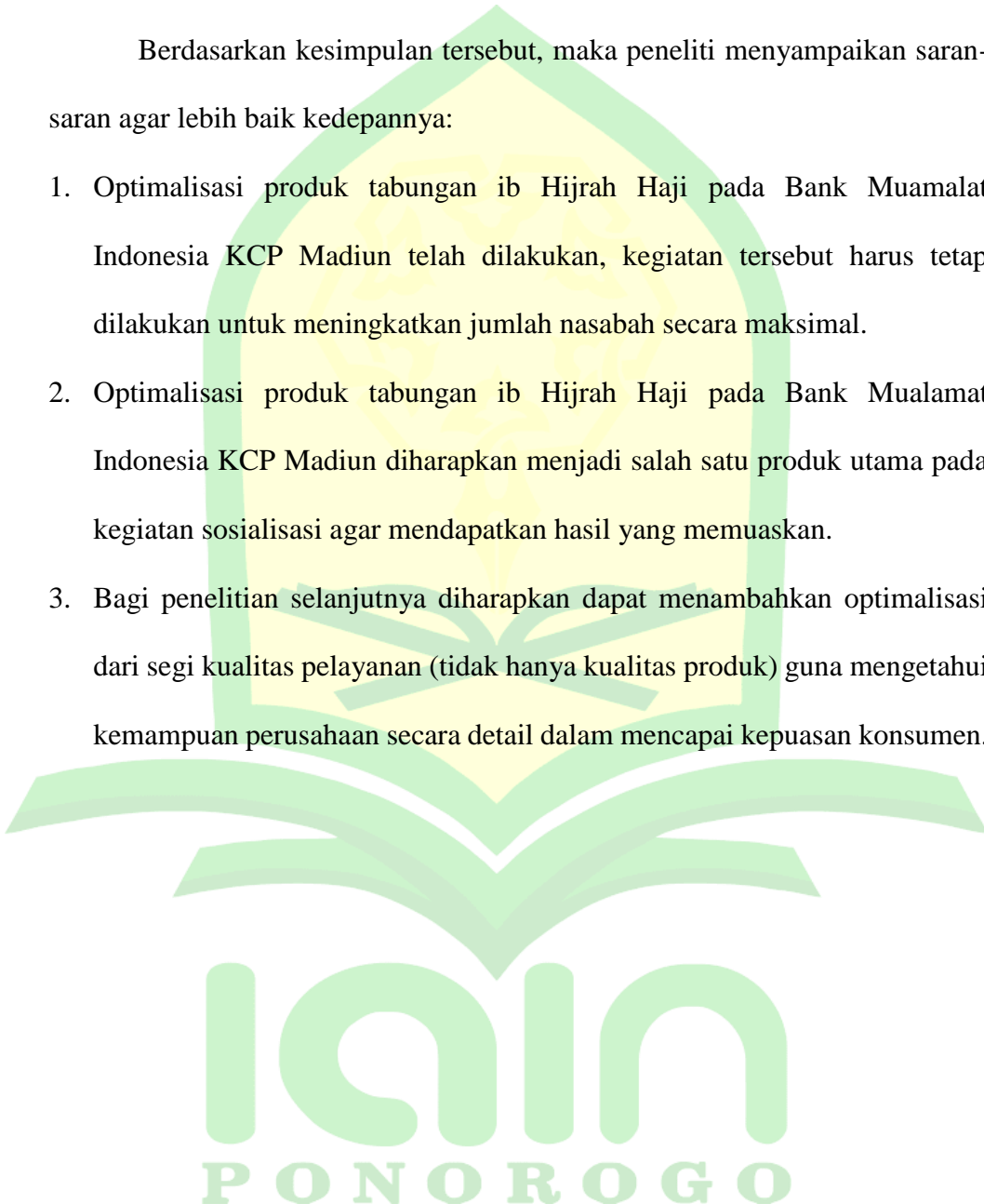
1. Alasan Bank muamalat memilih produk tabungan Ib Hijrah haji dapat dilihat dari delapan dimensi kualitas produk yang digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, dimana produk tersebut telah memberikan kualitas dengan fungsi produk dari segi kekuatan dan peluang.
2. Strategi Optimalisasi produk tabungan ib Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menggunakan tiga elemen diantaranya: optimalisasi untuk meraih tujuan produk, alternatif keputusan yang dilakukan dengan cara melakukan promosi produk melalui metode *offline* dan *online*. Keberhasilan dalam pengoptimalan dengan cara memaksimalkan kegiatan promosi dan keunggulan fitur-fitur yang dimiliki melalui *mobile banking* untuk mewujudkan tujuan yang telah dibuat.
3. Dampak optimalisasi pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji yang telah dilakukan memberikan dampak positif ditandai dengan bertambahnya nasabah produk tabungan ib Hijrah Haji dan menjadikan perkembangan bagi Bank Muamalat Indonesia untuk mengembangkan produk dan layanan. Sehingga pengoptimalan pengelolaan produk tabungan ib Hijrah Haji di

Bank Muamalat KCP Madiun sudah dikatakan optimum dengan adanya beberapa dampak yang ada.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti menyampaikan saran-saran agar lebih baik kedepannya:

1. Optimalisasi produk tabungan ib Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun telah dilakukan, kegiatan tersebut harus tetap dilakukan untuk meningkatkan jumlah nasabah secara maksimal.
2. Optimalisasi produk tabungan ib Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diharapkan menjadi salah satu produk utama pada kegiatan sosialisasi agar mendapatkan hasil yang memuaskan.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan optimalisasi dari segi kualitas pelayanan (tidak hanya kualitas produk) guna mengetahui kemampuan perusahaan secara detail dalam mencapai kepuasan konsumen.



DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, Indrika Reski. “Optimalisasi Produk Bank Syariah dalam Menghadapi Digital banking (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kota Palopo).” Institut Agama Islam Negeri Palopo, 2019.
- Arianti, Farida, Maisarah Leli, dan Dian Pertiwi. “Optimalisasi Qardh Al-Hasan Pada Lembaga Keuangan Syariah.” *PROCEEDING IAIN Batusangkar* 1, no. 2 (2020): 219–223.
- Astuti, Natalia Esther Dwi, Lilik Linawati, dan Tunjung Mahatma. *Penerapan Model Linier Goal Programming Untuk Optimasi Perencanaan Produksi*, 2013.
- Bari, Abdul, Muslimah Muslimah, Qurratul A’yun, Putri Ayu Wulandari, Yuhan Atiqah Wardah, dan Sitti Muhassinah. “Optimalisasi Produk Pembiayaan LASISMA Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Di KSPPS BMT NU Cabang Pasean.” *Prospek: Prosiding Pengabdian Ekonomi dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (2023): 191–197.
- Bayu, Tri Bayu, dan Husna Ni’matul Ulya. “Minat Nasabah Pasar Banaran Terhadap Produk Tabungan Haji Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sukowati Sragen.” *An-Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 4, no. 1 (2023): 1–19.
- Dewi, Anisa Surya. “Optimalisasi Mobile BMT Sunan Drajat Dalam Meningkatkan Pendapatan Berbasis Fee Di Masa Pandemi Covid-19 Dengan Pendekatan SWOT.” *Indonesian Journal for Entrepreneurial Review* 1, no. 1 (2022): 1–14.
- Eddy Herjanto. *Manajemen Operasi (Edisi 3)*. Grasindo, 2007.
- Erni Tisnawati, Kurniawan Saefullah. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group, 2009.
- Fajria, Alisa Wanda. “Optimalisasi Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat Dalam Peningkatan Usaha Mikro Kecil Menengah Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tangerang Graha Raya.” Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif ..., n.d.
- Gunawan, Imam. “Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktek (Third Copy ed.).” *Jakarta: PT Bumi Aksara* (2015).
- Hafanah, Nada. “Optimalisasi kartu kredit ib hasanah card Di BNI Syariah Palangka Raya.” IAIN Palangka Raya, 2020.

- Hanifuddin, Iza, Nur Kasanah, dan Eficandra Eficandra. "Al-Qarḍ al-Ḥasan Program of Bankziska: Zakat Fund-Based Empowerment Model for Victims of Loan Sharks." *JURIS (Jurnal Ilmiah Syariah)* 23, no. 1 (2024): 1–12. <https://doi.org/10.31958/juris.v23i1.10799>.
- Handayani, Nugrah Leksono Putri. "Optimalisasi Sistem Pembayaran Quick Response Code Indonesian Standard (QRIS) Dalam Mewujudkan Inklusi Keuangan." *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 1, no. 3 (2023): 363–370.
- Hardani. *Penelitian Kualitatif&Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group, 2020.
- Huda, Miftahul. "SHARIA PRINCIPLES IN IMPLEMENTING CORPORATE WAQF." *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology* 17, no. 3 (2020): 461–73. <https://doi.org/10.48080/jae.v17i3.120>.
- K, Zulkifli. "Optimalisasi Peran Dinas Pendidikan Dalam Mengatasi Buta Aksara di Kabupaten Mamuju." Universitas Muhammadiyah Makassar, 2020.
- Kasmir. "Pemasaran Bank." diedit oleh Prenada Media. Jakarta, 2004.
- Kasdi, Abdurrohman, Abdul Karim, Umma Farida, dan Miftahul Huda. "Development of Waqf in the Middle East and Its Role in Pioneering Contemporary Islamic Civilization: A Historical Approach." *Journal of Islamic Thought and Civilization* 12, no. 1 (2022): 140–53. <https://doi.org/10.32350/jitc.121.10>.
- Luthfiatussa'dyah, Dila, Ahmad Mulyadi Kosim, dan Abrista Devi. "Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia." *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 3 (2023): 783–802.
- Ma'rifah, Selah Nurul. "Optimalisasi Laku Pandai Berbasis Pondok Pesantren Dalam Mengembangkan Inklusi Keuangan Syariah." In *Indonesian Proceedings and Annual Conference of Islamic Law And Sharia Economic (IPACILSE)*, 1:157–164, 2023.
- Maharani, Shinta. "Optimizing halal tourism in indonesia to accelerate economic growth." In *Contemporary Issues in Islamic Social Finance*, 293–311. Routledge, 2021. <https://www.taylorfrancis.com/chapters/edit/10.4324/9781003050209-20/optimizing-halal-tourism-indonesia-maharani>.
- Maslikah, Akyun. "Optimalisasi Layanan Digital Islamic Network dalam Meningkatkan Kemudahan Bertransaksi Nasabah Bank Muamalat." *Idarotuna: Journal of Administrative Science* 4, no. 1 (2023): 67–76.
- Meidiawati, Evita Siska. "Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan

Minat Haji Muda Bagi Nasabah Bnk Muamalat Indonesia Di Kota Semarang.”
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG SEMARANG, 2023.

———. “Optimalisasi Digital Marketing Untuk Meningkatkan Minat Haji Muda Bagi Nasabat Bank Muamalat Indonesia Di Kota Semarang.” Universitas Islam Sultan Agung Semarang, 2023.

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2019.

Mowen, John, dan Minor Michael. *Perilaku Konsumen Jilid 1*. Jakarta: Erlangga, 2002.

Ni'mah, Jamilatun, dan Budiani Kusumaningrum. “Optimalisasi Pembiayaan Mudharabah Pada Bank Syariah di Indonesia.” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 5, no. 2 (2024): 796–803.

NURDINI, IRMA. “Optimalisasi Produk Pembiayaan Murabahah Dalam Meningkatkan Keunggulan Kompetitif Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada BMT SAHABAT Kita Semua Kota Tasikmalaya).” Universitas Siliwangi, 2022.

Pena, Tim Prima. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gita Media Press., 2015.

Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT indeks, 2007.

———. *Manajemen Pemasaran Jilid II*. Jakarta: Indeks, 2005.

Prasetyo, Luhur, dan Khusniati Rofiah. “The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid al-Sharia.” *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–334.
<https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/justicia/article/view/3163>.

Rambat Lupiyoadi. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2001.

Sehani, Sehani. “Analisis Persepsi Dan Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Pesantren di Kota Pekanbaru).” *Jurnal AL-Iqtishad* 13, no. 1 (2017): 1–2.

Sidik, Machfud. “Optimalisasi pajak daerah dan retribusi daerah dalam rangka meningkatkan kemampuan keuangan daerah.” *Makalah disampaikan Acara Orasi Ilmiah. Bandung* 10 (2002).

Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta.: Prenamedia Group, 2010.

Sugiono, A, E Masykuroh, E Sungkawati, S Setyadjit, L Dahliani, I Yustina, J

Yogopriyatno, dan I Hermawati. “Developing model of logistics capability, supply chain policy on logistics integration and competitive advantage of SMEs.” *Uncertain Supply Chain Management* 11, no. 3 (2023): 1009–1018.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabet cv, 2016.

———. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2017.

Taylor, Bogdan and. *Kualitatif (Dasar-Dasar Penelitian)*. Jakarta: Terj. Oleh A Khozin Afandi, 2009.

Tjiptono, Fandy. “Manajemen Jasa.” 98. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2002.

Utami, Anita Putri, dan Iza Hanifuddin. “Bank Communication in Building a Saving Culture at Bank Muamalat Indonesia Madiun Sub-Branch Office.” In *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Economics (AICIE)*, 1:81–91, 2022.
<https://prosiding.iainponorogo.ac.id/index.php/aicie/article/view/764>.

Wahyudi, Amin, Binti Nur Asiyah, dan Husnul Haq. “The Urgency of Sharia Division in Indonesian and Malaysian Islamic Bank.” *Al-Uqud: Journal of Islamic Economics* 7, no. 1 (2023): 82–94.
<https://doi.org/10.26740/aluqud.v7n1.p82-94>.

Wahyuni Noviyati, Pratama. “Optimasi Produk KSPPS BMT Damai Amanah Sejahtera Purbalingga Di Era Digital.” UIN Prof. KH Saifuddin Zuhri, 2022.

Winardi, Prof. Dr. J. “Manajemen Perilaku Organisasi.” 82. Jakarta: Prenada Media, 2015.

