

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Muamalat KCP Madiun merupakan salah satu bank syariah di Kabupaten Madiun dan salah satu kantor cabang pembantu dari Unit Usaha Syariah Bank Muamalat Indonesia, Bank Muamalat KCP Madiun berada di tempat strategis yang berada di tengah kota dekat dengan rumah sakit, sehingga menjadikan Bank Muamalat KCP Madiun sebagai salah satu alternatif pilihan untuk para nasabah. Bank Muamalat KCP Madiun juga memiliki keunikan, yakni memiliki jumlah nasabah tabungan IB Hijrah yang mengalami peningkatan yang signifikan pada setiap tahunnya. Hal ini merupakan hal yang menarik untuk diteliti karena perkembangan jumlah nasabah yang ada di Bank Muamalat KCP Madiun. Salah satu produk mereka yang memiliki jumlah nasabah yang mengalami perkembangan yang sangat pesat adalah Tabungan IB Hijrah dengan menggunakan akad *Wadi'ah*.¹

Wadi'ah merupakan akad yang sangat efisien untuk diterapkan pada tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun karena akad tersebut merupakan titipan murni (amanah) dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja jika si pemilik menghendakinya. Akad ini memberikan keamanan pada uang yang mereka tabung di bank sehingga mereka bisa mengambil kembali uang yang mereka tabung kapan pun dan tanpa ada nya potongan dari pihak

¹Fahira, wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 12 Oktober 2023.

bank. Dari sekian banyak produk simpanan yang terdapat di Bank Muamalat KCP Madiun akad yang digunakan pada produk tabungan IB Hijrah adalah akad *Wadi'ah*. Dikarenakan produk simpanan tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun bertujuan untuk menarik nasabah untuk menabung di bank.²

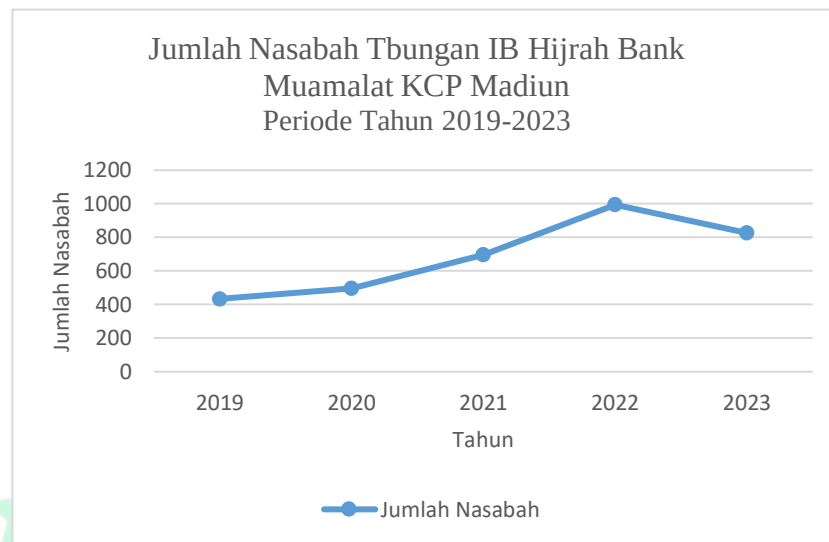
Tabungan IB Hijrah ini memberikan kemudahan kepada para nasabah yang ingin melakukan pembukaan rekening. Para calon nasabah hanya perlu membawa ktp atau paspor kemudian mengisi formulir pembukaan rekening yang telah disediakan oleh pihak Bank Muamalat KCP Madiun, nasabah juga dapat melakukan pembukaan rekening secara mandiri atau online yaitu melalui aplikasi Muamalat DIN. Nasabah hanya perlu melengkapi data diri sesuai dengan ktp kemudian melakukan foto selfi serta melengkapi data-data yang lain, yang dibutuhkan untuk melindungi dari berbagai resiko yang akan terjadi di masa mendatang. Kemudian nasabah dapat melakukan setoran awal minimal sebesar Rp. 25.000,00 untuk yang melakukan pembukaan rekening melalui online (Muamalat DIN) dapat melakukan setoran awal melalui transfer.³ Berikut merupakan pertumbuhan jumlah nasabah tabungan IB Hijrah dengan akad *wadi'ah* yang menabung di Bank Muamalat KCP Madiun.⁴

²Fahira, wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 19 Februari 2023.

³Fahira, wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 19 Februari 2023.

⁴Galuh, wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 22 Februari 2023.

Gambar 1. Laporan Jumlah Nasabah



Sumber: Laporan Jumlah Data Nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun

Dilihat dari grafik diatas, nasabah Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun berjumlah 3.410, mengalami perubahan yang fluktuatif. Sampel data ini diambil dari tahun 2019 sampai tahun 2023. Terdapat 434 nasabah yang menggunakan program tabungan IB Hijrah pada tahun 2019. Tahun 2020, terdapat 459 nasabah. Kemudian pada tahun 2021 mengalami peningkatan dengan jumlah nasabah 696 sampai pada tahun 2022 kembali mengalami peningkatan dengan jumlah nasabah 994. Dan pada tahun 2023 jumlah nasabah Tabungan IB Hijrah pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu 827.⁵

Pertumbuhan jumlah nasabah ini tidak luput dari sebuah strategi pemasaran produk yang baik dari Bank Muamalat KCP Madiun. Dari banyaknya jumlah nasabah yang membuka tabungan di Bank Muamalat KCP

⁵Galuh, Wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 22 Februari 2023.

Madiun, Bank Muamalat KCP Madiun memiliki strategi yang sangat efektif untuk pelaksanaan pemasaran produk Tabungan IB Hijrah ini, yakni strategi jemput bola yang di mana pihak Bank Muamalat KCP Madiun melakukan edukasi langsung ke desa Temboro karena di sana terdapat pondok pesantren Al-Fatah yang menjadi salah satu sasaran pasar Bank Muamalat KCP Madiun.⁶

Strategi pemasaran ini cukup meyakinkan para calon nasabah untuk menabung di Bank Muamalat KCP Madiun dengan produk Tabungan IB Hijrah, para calon nasabah merasa dimudahkan karena strategi pemasaran tersebut yaitu dengan adanya jemput bola, sehingga nantinya para nasabah tidak perlu repot untuk datang ke Bank Muamalat KCP Madiun baik itu untuk melakukan setoran atau pun melakukan penarikan.

Strategi pemasaran harus dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah bagaimana setiap peluang di beberapa pasar dapat dimanfaatkan, yang merupakan aktivitas penting selain produk, harga dan lokasi. Oleh karena itu, strategi pemasaran adalah alat yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Salah satu tujuan pemasaran adalah memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai layanan yang diinginkan pelanggan.

Penelitian ini memiliki kemiripan dengan penelitian yang sudah dilakukan oleh Indri Ratna Dewi dari segi tempat penelitian, yang berjudul *“Analisis Edukasi Ayo Hijrah Bank Muamalat KCP Madiun Dalam*

⁶ Galuh, wawancara, Bank Muamalat KCP Madiun, 12 Oktober 2023

Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Desa Temboro Terhadap Pentingnya Menabung” dengan hasil penelitian yaitu masyarakat mendapatkan edukasi dari pentingnya menabung serta Bank Muamalat KCP Madiun mengalami peningkatan dari jumlah tabungan khususnya Tabungan IB Hijrah dan Tabungan Haji yang menggunakan akad *wadi'ah*.⁷

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini bertujuan untuk dapat mengetahui strategi pemasaran produk Tabungan IB Hirah di Bank Muamalat KCP Madiun dan juga untuk mengetahui penerapan pemasaran Tabungan IB Hijrah dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun. Berdasarkan pembahasan di latar belakang penulis tertarik untuk meneliti di Bank Muamalat KCP Madiun dan tertarik untuk mengangkat judul **“STRATEGI PEMASARAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH DI BANK MUAMALAT KCP MADIUN”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan di atas, peneliti akan meneliti dan menganalisis masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pemasaran Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun?
2. Bagaimana penerapan pemasaran tabungan IB Hijrah dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun?

⁷Indri Ratna Dewi, *Analisis Edukasi Ayo Hijrah Bank Muamalat KCP Madiun Dalam Meningkatkan Pemahaman Masyarakat Desa Temboro Terhadap Pentingnya Menabung*, (Skripsi, IKHAC Mojokerto, 2023).

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab dari pertanyaan yang telah dirumuskan yakni:

1. Untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui penerapan strategi pemasaran produk Tabungan IB Hijrah dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini ialah:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan khususnya dalam hal strategi pemasaran, dan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan strategi pemasaran produk tabungan IB Hijrah dan upaya meningkatkan jumlah nasabah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Diharapkan dapat membantu peneliti dalam menambah khazanah keilmuan dan pendalaman pengalaman bidang serta sebagai bentuk pengaplikasian ilmu yang diperoleh oleh peneliti selama masa perkuliahan.

b. Bagi Instansi

Bagi lembaga keuangan Bank Muamalat KCP Madiun penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan informasi/ilmu tentang pentingnya strategi pemasaran tabungan IB Hijrah agar dapat membuat tujuan yang baik dalam pelaksanaan kegiatan bank.

c. Bagi Akademik

Diharapkan dapat menambah bahan referensi kepustakaan akademik. Khususnya di bidang perbankan syariah yang berkaitan dengan strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.