



IMPLEMENTASI JASA MOBILE BRANCH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH

¹Sudianto, ²Nur Fadilah, ³Bisyarotul Hanun

¹ ridhosudiantoburhan@gmail.com, ²nurfadilah2918@gmail.com,
³nengganund@gmail.com

Abstrak

Melihat semakin berkembangnya zaman yang serba digital, bank harus memperhatikan teknologi informasi yang dimilikinya, sejauh ini Bank Muamalat KCP Sumenep telah melakukan inovasi dalam melayani nasabah. Inovasi yang dilakukan Bank Muamalat KCP Sumenep salah satunya berupa *Mobile Branch*. Dan memanfaatkan teknologi informasi tersebut merupakan solusi yang sangat tepat dalam mengembangkan bisnis serta layanan yang ada di dalamnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang menggambarkan jenis penelitian dengan mengamati fenomena sekitarnya dan menganalisa fenomena tersebut.

Hasil penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dari pihak-pihak yang bersangkutan, bahwa implementasi jasa *Mobile Branch* dapat meningkatkan jumlah nasabah, namun terdapat kendala di dalamnya, yaitu adanya virus COVID 19 dan wabah yang melanda dunia, membuat seluruh perbankan, khususnya *Mobile Branch* mengalami penurunan dalam mengembangkan bisnisnya dan dalam meningkatkan jumlah nasabah. Tetapi dilihat dari segi pelayanan *Mobile Branch* yang diberikan kepada nasabah juga merasa puas akan kehadiran dan pelayanannya.

Kata Kunci : Implementasi Mobile Branch, Peningkatan nasabah

Abstract

Seeing the increasingly digital era, banks must pay attention to their information technology, so far Bank Muamalat KCP Sumenep has made innovations in serving customers. One of the innovations carried out by Bank Muamalat KCP Sumenep is in the form of a Mobile Branch. And utilizing information technology is a very appropriate solution in developing business and the services in it. This study uses a descriptive qualitative research method is a research that describes the type of research by observing the surrounding phenomena and analyzing these phenomena.

The results of this study were obtained from interviews from the parties concerned, that the implementation of Mobile Branch services can increase the number of customers, but there are obstacles in it, namely the COVID 19 virus and

the epidemic that hit the world, making all banks, especially Mobile Branches experience a decline. in developing its business and in increasing the number of customers. But in terms of Mobile Branch services provided to customers, they are also satisfied with their presence and services.

Keywords: Implementation Mobile Branch, Customer increase

Pendahuluan

Indonesia saat ini mengalami sebuah tantangan globalisasi ekonomi, perkembangan yang terjadi pada lingkungan bisnis membuat perusahaan untuk lebih memanfaatkan semua kemampuan yang ada semaksimal mungkin.

Dalam Industri perbankan berupaya untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, sehingga dapat menarik minat nasabah yang lebih banyak dan dapat menjaga kesinambungan jumlah nasabahnya.¹

Tuntutan pelanggan saat ini sangatlah tinggi apabila dibandingkan dengan waktu lalu. Nasabah saat ini membutuhkan bank yang memiliki layanan yang cepat dan sistem yang bagus. Dahulu nasabah mau mengantri selama berjam-jam, namun saat ini nasabah akan meninggalkan bank yang mengharuskannya untuk mengantri selama berjam-jam.

Teknologi Informasi (TI) berkembang pada perbankan di Indonesia. dalam perbankan TI berfungsi membantu dan mendukung perbankan dalam menjalankan bisnis dan mendapatkan nilai tambah yang berupa *Competitive Advantage* (Keunggulan Kompetitif). Bank sangat memerlukan standar perbankan teknologi yang dapat diterapkan, agar bank memiliki keunggulan dibandingkan dengan perusahaan lain. Oleh karna itu bank harus menyadari situasi atau lingkungan yang ada di sekitarnya.²

Seperti yang sudah dijelaskan dalam surat Ar-Ra'ad ayat 11

لَهُ مُعَقَّبَاتٌ مِنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمَنْ خَلْفَهُ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُعَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُعَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ وَمَا لَهُمْ

مِنْ دُونِهِ مِنْ وَاِل (الرعد 11)

Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu

¹ Miftahul Husna, "Persepsi Calon Nasabah Terhadap Mobile Branch Pada Bank Muamalat KC Medan Sudirman," 2015, 1.

² Farah Dita, "Information Technology Productivity Paradox : Analisa Eksistensi Mobile Mobile Branch Pada Bank Syariah Xyz," n.d., 1.

kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.(QS. Ar-Ra'ad,11)

Ayat diatas menjelaskan bahwa Allah mendorong para kaum muslim untuk berfikir agar dapat menghasilkan sebuah kreatifitas dan inovasi.

Pada Tahun 2011 perbankan syariah memiliki teknologi informasi yaitu *Mobile Branch*. *Mobile Branch* memiliki fungsi utama yang sama dengan kantor kas, yaitu sebagai penghimpun dana pihak ke tiga nasabah.³

Bank Muamalat Indonesia telah menyebar luas hingga pada tanah Madura, yaitu sumenep, dengan membuka Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang merupakan jaringan pertama di lokasi tersebut.

Alasan didirikannya bank Muamalat di Kabupaten Sumenep, karna kabupaten Sumenep memiliki potensi besar dalam pengembangan bisnis perbankan syariah.

Bank Muamalat KCP Sumenep diresmikan pada 8 November 2018, setelah Bank Muamalat Indonesia mengoprasikan *Mobile Branch* yang berada di sebelah kemenag pada Agustus 2018. yang dihadiri oleh wakil Bupati Sumenep Achmad Fauzi SH, kepala Kemenag Sumenep H. Moh Bakri, dan kepala kantor Kemenag semadura serta sejumlah pimpinan pondok pesantren.

Bank Muamalat KCP Sumenep hanya menggunakan sistem *Funding* yang artinya hanya melakukan penghimpunan dana saja. Pada tahun 2020 Bank Muamalat KCP Sumenep mendapat ranking 1 nasional penghargaan pertama yang mendapatkan haji terbanyak. Bank Muamalat KCP Sumenep telah menerapkan TI dalam perusahaan dan telah mengembangkannya sesuai kemajuan teknologi dan kebutuhan.

Mobile Branch bermanfaat dalam meningkatkan Penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK). *Mobile Branch (Mobil Kas Keliling)* adalah suatu kegiatan pelayanan kas dengan berpindah-pindah menggunakan alat transportasi pada lokasi tertentu secara tidak menetap atau permanen.⁴

Manfaat yang dimiliki oleh bank Muamalat dengan berinvestasi *Mobile Branch* adalah lebih dekat dengan nasabah karena dapat berpindah-pindah lokasi sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

³ Husna, "Persepsi Calon Nasabah Terhadap Mobile Branch Pada Bank Muamalat KC Medan Sudirman," 1.

⁴ NANDA DWI, "Efektivitas Mobile Branch Muamalat Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsimpun," 2015, 9.

Lokasi yang strategis, dan masyarakat yang tidak mengetahui perihal Bank Muamalat, menjadi peluang yang sangat besar bagi Bank Muamalat dalam meningkatkan nasabah. Dan membuat nasabah tidak perlu lagi untuk datang ke kantor.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dan jenis penelitiannya merupakan *Field Research* (penelitian lapangan) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek yang diteliti. Hasil penelitian di peroleh dari pendapat seseorang baik melalui jurnal, buku, wawancara serta referensi lainnya. Teknek pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu : (1) observasi, (2) wawancara bersama staf karyawan *Mobile Branch*, dan beberapa nasabah, (3) dokumentasi. Penelitian ini di lakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Sumenep. Pengambilan lokasi ini karena pada tahun 2020 Bank Muamalat KCP Sumenep mendapat ranking 1 senasional penghargaan pertama yang mendapatkan haji terbanyak.

Hasil Penelitian

Tabel I

Jumlah Nasabah di *Mobile Branch* Bank Muamalat KCP Sumenep

Keterangan	Tahun 2018	Tahun 2019	Tahun 2020	Tahun 2021
Jumlah Nasabah	-	1.649	1.405	698

Berdasarkan tabel diatas menjelaskan bahwa di Tahun 2018, bank Muamalat sedikit dalam mendapatkan nasabah, dan ketika di tahun 2019, bank Muamalat mengalami peningkatan dengan adanya *Mobile Branch* di sebelah KEMENAG, dan memiliki kemudahan untuk nasabahnya dalam melakukan traskasi dibandingkan bank-bank lain, yaitu terkait pada waktu, biaya, dan lokasi. Namun pada tahun 2020-2021 bank Muamalat mengalami penurunan yang disebabkan oleh virus dan wabah yang melanda di dunia.

Meskipun di tahun 2020 Bank Muamlat KCP Sumenep mengalami penurunan akan tetapi di tahun 2020 lah Bank Muamalat KCP Sumenep mendapatkan ranking 1 senasional penghargaan pertama yang mendaptkan nasabah yang menggunakan produk haji terbanyak.

Jadi pada tahun 2020-2021 Bank Muamalat KCP Sumenep mengalami penurunan dalam mendapatkan nasabah yang disebabkan wabah yang melanda dunia yaitu COVID 19, karena memang nasabah yang di miliki Bank Muamalat KCP Sumenep mayoritas menggunakan pruduk haji, dan masyarakat mengetahui bahwasannya pemberangkatan haji itu ditunda, sehingga membuat minat mereka luntur dalam mendaftarkan haji. Kendala tersebutlah yang sedang dialami Bank Muamalat KCP Sumenep dalam mendapatkan nasabah.

Pembahasan

Implementasi adalah suatu kegiatan atau pelaksanaan dari rencana yang sudah disusun dengan matang dan terperinci. Implementasi dilakukan setelah perencanaan yang sudah dianggap sempurna. Menurut Nurdin Usman, implementasi merupakan suatu aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi tidak hanya aktivitas saja, namun suatu kegiatan yang yang sudah direncanakan agar dapat mencapai tujuan kegiatan tersebut.⁵

Kantor kas yang pelayanannya menggunakan mobil seringkali disebut dengan kas keliling yang mana kegiatannya hanya melakukan sebagian dari kegiatan perbankan sehingga berada dibawah kantor cabang pembantu.⁶

Landaan Syariah tentang Jasa

Jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak tewujud dan dapat hilang, labih dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan labih cepat berpartisipasi aktif dalam proses mengkomsumsi.⁷

Dalam manajemen pelayanan ataupun jasa yang diberikan, seseorang betul-betul memerlukan standar pelayanan yang sebaik mungkin.

Seperti yang telah tercantum di dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah : 267 yang berbunyi:

⁵ Nurdin Usman, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* (Yogyakarta: Insan Media, 2002), 70.

⁶ Kasmir, *Pemasaran Bank*, 5th ed., ed. Suwito (Jakarta: Kencana, 2018), 147.

⁷ Sunardi, "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.7, no. 2 (2014): 1–16, <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (البقرة: 267)

Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan daripadanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (Qs. Al-Baqarah : 267)

Juga tercantum pada surat At-Taubah 105 yang berbunyi:

وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عَالِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ (التوبة : 105)

Dan katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang gaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan". (Qs. At-Taubah 105)

Menurut Fitria Jasa merupakan suatu kegiatan ekonomi oleh suatu pihak yang menawarkan pihak lain yang berupa waktu, objek atau asset lainnya yang menjadi tanggung jawab si pembeli atas imbalan uang, waktu, usaha, tenaga kerja, keterampilan, fasilitas, dan sitem, namun terkadang mereka tidak mengambil kepemilikan atas salah satu elemen fisik yang terlibat.⁸

Menurut Fitria Halim jasa memiliki 4 karakteristik antara lain adalah:

- 1) Tidak berwujud (*Intangibility*) : jasa berbeda dengan barang, karna jasa merupakan kinerja, dan tidak dapat diraba, dilihat, dicuim, atau dirasakan sebelum dibeli.
- 2) Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*) : proses antara menghasilkan jasa dan mengkonsumsi dilakukan secara bersamaan, karena jasa tidak mengenal persediaan dan penyimpanan suatu product yang sudah dihasilkan.

⁸ Fitria Halim, *Manajemen Pemasaran Jasa*, 1st ed. (yayasan kita menulis, 2021), 12.

- 3) Berubah-ubah (*Variability*) : jasa dibentuk sesuai dengan kualitas atau jenis, sesuai siapa, di mana dan kapan jasa itu diinginkan.
- 4) Daya tahan (*Perishability*) : jasa yang dihasilkan, dan yang akan dikonsumsi tidak akan bertahan lama, apabila tidak menggunakan jasa, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja.⁹

Kualitas jasa memfokuskan pada upaya dalam terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para konsumen dan ketepatan penyampaian untuk keseimbangan harapan konsumen.¹⁰

Di Bank Muamalat KCP Sumenep terdapat dua *Mobile Branch* yang sudah disiapkan agar dapat membantu kantor cabang dalam mencapai tujuan yang hendak dicapai. Kedua *Mobile Branch* tersebut diletakkan di Kantor Cabang dan diletakkan di sebelah Kantor Kementerian Agama (Kemenag).

Mobile Branch diletakkan di sebelah Kantor Kementerian Agama, karna lokasi tersebut sangatlah strategis dan memiliki peluang yang sangat besar dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu masyarakat yang awalnya tidak mengetahui perihal Bank Muamalat, menjadi tahu perihal Bank Muamalat, serta nasabah tidak perlu datang ke Kantor, cukup melakukan transaksi di *Mobile Branch* saja.

Implementasi Jasa *Mobile Branch* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Mobile Branch merupakan kantor keliling, yang memiliki fungsi utama, berupa layanan antar jemput atau pelayanan di luar kantor. Semua layanan dan semua produk yang tersedia di Kantor, juga tersedia di *Mobile Branch*.

Menurut Nanda Dwi *Mobile Branch* (Mobil Kas Keliling) adalah suatu kegiatan pelayanan kas yang dapat berpindah-pindah dan menggunakan alat transportasi pada lokasi tertentu secara tidak menetap atau permanen.¹¹

⁹ Ibid., 78.

¹⁰ Ibid., 80.

¹¹ DWI, "Efektivitas *Mobile Branch* Muamalat Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsimpun," 9.

Kas keliling merupakan suatu kegiatan pelayanan kas secara berpindah-pindah yang menggunakan alat transportasi apada lokasi tertentu dengan tidak permanen atau tidak menetap.¹²

Konsep *Mobile Branch* memiliki keunggulan antara lain fungsinya sebagai kantor cabang pembantu yang dapat berindah-pindah dan dapat melayani kebutuhan para nasabah, dimulai dari pembukaan rekening, penyetoran uang tunai, dan pelayanan transaksi.¹³

Mobile Branch dapat digunakan untuk melengkapi 403 kantor layanan Muamalat di seluruh Indonesia, dan memiliki fungsi yang sama dengan kantor layanan yang ada di Bank. Di dalam *Moibile Branch* terdapat *Teller*, *Customer Service*, dan pelayanan-pelayanan lengkap seperti dalam Bank. *Teller* merupakan petugas yang dapat bekerja dengan cepat, tepat, jujur, dan ramah. Sedangkan *Custemer Service* merupakan petugas yang bertugas melayani dan membina hubungan dengan masyarakat.¹⁴

Mobile Branch sudah bekerja sama dengan KEMENAG pada Agustus 2018, karna lokasi tersebut memiliki peluang yang besar bagi bank Muamalat KCP Sumenep dalam meningkatkan jumlah nasabah. Modal awal bank Muamalat KCP Sumenep berupa haji, dari haji itu kemudian dikembangkan ke produk-produk lainnya.

Produk-produk yang sering digunakan oleh nasabah, yaitu pendaftaran haji, karena *Mobile Branch stand by* di KEMENAG, tetapi nasabah juga bisa menggunakan produk selain pendaftaran haji.

Penerapan *Mobile Branch* dapat mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Peningkatan kemudahan penggunaan dan kesesuaian pada *Mobile Branch* dalam sektor bisnis dapat berpengaruh pada

¹² Ahmad Ifham, *Buku Pintar Ekonomi Syariah* (Gramedia, n.d.), 396.

¹³ Nasution Rahmaito, "Pengaruh Pelayanan Mobile Branch Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Padangsimpun Menabung DI Bank Muamalat Cabang Padangsimpun," 2016, 23.

¹⁴ *Ibid.*, 24.

peningkatan jumlah nasabah yang pada akhirnya akan berpengaruh pada peningkatan laba perusahaan.

Mobile Branch sering kali dimanfaatkan oleh para nasabah sebagai tempat untuk berkonsultasi mengenai perencanaan ekonomi. Dan memiliki tujuan dapat memudahkan para nasabah untuk bertansaksi, tanpa harus dating ke kantor kas.

Seperti dalam ayat Al-Qur'an dalam surat Ath-Thalaq: 2-3 yang berbunyi:

فَإِذَا بَلَغَ أَجْلُهُمْ فَأَمْسِكُوهُمْ بِمَعْرُوفٍ أَوْ فَارِقُوهُمْ بِمَعْرُوفٍ وَأَشْهِدُوا ذَوِي عَدْلٍ مِنْكُمْ وَأَقِيمُوا الشَّهَادَةَ لِلَّهِ ذَلِكَمْ يُوعِظُ بِهِ مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مَخْرَجًا (2) وَيَرْزُقْهُ مِنْ حَيْثُ لَا يَحْتَسِبُ وَمَنْ يَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ فَهُوَ حَسْبُهُ إِنَّ اللَّهَ بَالِغُ أَمْرِهِ قَدْ جَعَلَ اللَّهُ لِكُلِّ شَيْءٍ قَدْرًا (3)

Apabila mereka telah mendekati akhir idahnya, maka rujukilah mereka dengan baik atau lepaskanlah mereka dengan baik dan persaksikanlah dengan dua orang saksi yang adil di antara kamu dan hendaklah kamu tegakkan kesaksian itu karena Allah. Demikianlah diberi pengajaran dengan itu orang yang beriman kepada Allah dan hari akhirat. Barang siapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Dia akan mengadakan baginya jalan ke luar.(2)Dan memberinya rezeki dari arah yang tiada disangka-sangkanya. Dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah niscaya Allah akan mencukupkan (keperluan) nya. Sesungguhnya Allah melaksanakan urusan (yang dikehendaki) Nya. Sesungguhnya Allah telah mengadakan ketentuan bagi tiap-tiap sesuatu. (3)(Qs. Ath-Thalaaq 2-3)

Menurut Nanda Dewi dalam melakukan aktivitasnya *Mobile Branch* seringkali menghadapi tiga kendala, diantaranya adalah:

1) Pemasaran

Banyaknya lokasi yang ditetapkan sehingga menyulitkan karyawan dalam bekerja.

2) Persaingan

Setiap bank selalu melakukan perubahan dan pengembangan dalam produk dan pelayanan.

3) Karakter Nasabah

Setiap manusia memang memiliki karakter yang berbeda-beda, sehingga membuat karyawan harus lebih sabar dalam melayani nasabah tersebut, agar nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan.¹⁵

1. Standar Operasional Prosedur *Mobile Branch* Muamalat:

a. Perlengkapan yang berhubungan dengan transaksi *Mobile Branch* Muamalat:

- 1) Jaringan komunikasi data *core banking* dan ATM (*modem/wireless*)
- 2) *Stamp "Mobile Branch Muamalat"*
- 3) Mesin validasi/printer
- 4) Lampu ultra violet
- 5) Mesin hitung uang
- 6) *Box Teller & Costumer Service*

b. Perlengkapan pendukung pengaman:

- 1) CCTV
- 2) Tanda bahaya/alarm
- 3) Alat/tabung pemadam kebakaran



2. Jenis Layanan *Mobile Branch* Muamalat

a. Layanan Costumer Service meliputi:

- 1) Pembukaan rekening (tabungan, giro, deposito)

¹⁵ DWI, "Efektivitas Mobile Branch Muamalat Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsimpun."

- 2) Pendaftaran fasilitas
- 3) Pergantian kartu ATM dan Buku Tabungan
- 4) Pencetakan mutasi rekening pada buku tabungan
- 5) Pencetakan rekening Koran

b. Layanan *Teller* meliputi:

- 1) Setor tunai (giro, tabungan)
- 2) Tarikan tunai (setor, tunai)
- 3) Pindah buku (setor, tunai)
- 4) Penempatan dan pencairan deposito
- 5) Kiriman uang (SKN, RTGS)

3. Produk yang dipasarkan *Mobile Branch* Muamalat

Produk-produk yang tersedia di *Mobile Branch* Muamalat KCP Sumenep antara lain:

a. Tabungan Muamalat iB

Merupakan tabungan yang multi fasilitas, dapat digunakan untuk berbagai jenis transaksi, dilengkapi dengan pilihan jenis kartu ATM dan debit berupa kartu regular dan gold, akan yang digunakan yaitu *mudharabah* dan *wadiah*.

b. Tabungan Ku

Merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan, diterbitkan agar dapat menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

c. Tabungan iB Muamalat Prima

Tabungan tersebut menggunakan akad *mudharabah*

d. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh

Tabungan tersebut menggunakan akad *wadiah*

e. Tabungan iB hijrah Rencana

Tabungan tersebut dilengkapi dengan asuransi jiwa syari'ah dari perusahaan asuransi syariah yang ditunjuk oleh bank.

f. Tabungan iB Muamalat Rencana

Memiliki kelebihan diantaranya: ringan, nyaman, fleksibel, terukur dan melindungi. Dapat digunakan untuk melanjutkan pendidikan, melangsungkan pernikahan, beribadah haji/ berwisata, membayar uang muka rumah, membeli kendaraan dan lain-lain.

g. Tabungan iB Hijrah Prima Beribadah

h. Deposito *Mudharabah* iB Muamalat

Berupa produk investasi yang tersedia dalam mata uang rupiah maupun U\$ Dolar

i. Giro Hijrah Ultima

Yang mengelola dana dengan menggunakan akad *mudharabah* yang berlaku untuk perorangan ataupun non perorangan.

j. Giro Hijrah Attijari

Yaitu produk giro dengan menggunakan akad *wadiah*, untuk perorangan ataupun non prorangan, dengan dipenuhi fasilitas *Cash Management*.

4. Formulir-formulir Pendukung *Mobile Branch* Muamalat

Formulir yang harus disiapkan untuk kegiatan *Mobile Branch* Muamalat terbagi dua :

a. Formulir Transaksi *Customer Service*

- 1) Formulir Pembukaan Tabungan.
- 2) Formulir Pembukaan Deposito.
- 3) Formulir Pembukaan Giro.
- 4) Formulir Stop Bayar.
- 5) Formulir *Standing Instruction*

b. Formulir Transaksi *Teller*

- 1) Formulir Setoran.
- 2) Formulir Penarikan Tabungan.
- 3) Formulir Kiriman Uang/ Transfer.
- 4) Formulir Inkaso.

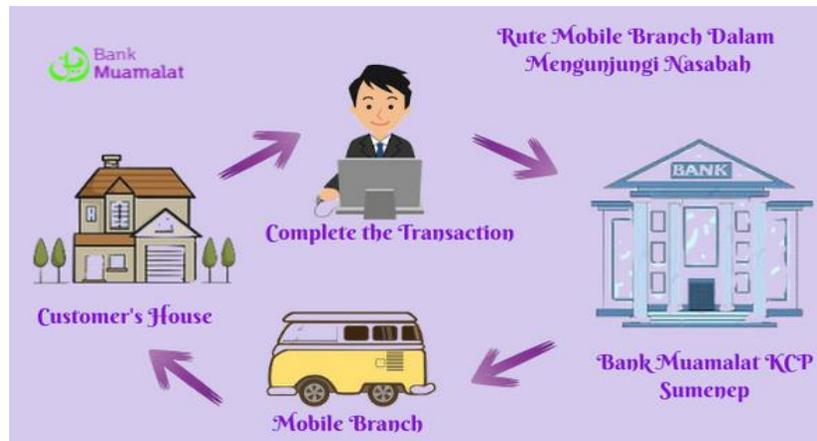
5. Jadwal dan Lokasi Operasional

a. Jam Oprasional Layanan

- 1) Jam oprasional layanan dilakukan seperti jam oprasional layanan di kantor Bank Muamalat KCP Sumenep, yaitu mulai hari Senin sampai Jum'at jam 0900 s/d 15.00 waktu setempat.
- 2) Jam operasional *Mobile Branch* Muamalat dilakukan di luar jam maka *Mobile Branch* akan mengunjungi nasabah, apa bila ada permintaan dari dasabah.

b. Penentuan Lokasi Operasional

- 1) Penentuan layanan lokasi *Mobile Branch* Bank Muamalat KCP Sumenep, lokasi tetapnya Bank Muamalat meletakkan meletakkan lokasi *Mobile Branch* di sebelah Kantor Kementrian Agama (Kemenag) karna lokasi tersebut memiliki lokasi yang strategis.
- 2) Rute perjalanan *Mobile Branch*, lokasi yang dapat berpindah-pindah, ketika ada permintaan dari nasabah, maka *Mobile Branch* diperintahkan kantor untuk mengunjungi nasabah.





6. Faktor-Faktor yang Menyebabkan Meningkatnya Nasabah

Mobile Branch Bank Muamalat KCP Sumenep memiliki faktor-faktor yang menyebabkan meningkatnya Nasabah diantaranya:

a. Waktu

Proses transaksi yang diberikan *Mobile Branch* Muamalat kepada nasabah hanya setengah jam saja, sedangkan proses transaksi yang diberikan bank lain sebanyak satu jam, sehingga nasabah lebih tertarik untuk melakukan transaksi ke *Mobile Branch* Muamalat dibandingkan ke bank lainnya.

b. Biaya

Biaya Setoran awal pada *Mobile Branch* sebanyak 25.000.000 sedangkan bank lain biaya setoran awal sebanyak 25.500.000, jadi nasabah lebih tertarik ke *Mobile Branch* Muamalat dibandingkan bank lainnya.

c. Lokasi

Lokasi *Mobile Branch* memudahkan nasabah dalam bertransaksi, karena *Mobile Branch* dapat berindah-pindah tempat sesuai keinginan nasabah, serta *Mobile Branch* berada di sebelah KEMENAG, jadi nasabah datang dengan sendirinya ke *Mobile Branch*.

d. ATM yang dapat digunakan di luar negeri

Selain dapat digunakan di dalam negeri nasabah juga dapat menggunakan ATM-Nya di luar negeri (Arab Saudi), sedangkan bank-bank lainya ATM tidak dapat digunakan di luar negeri.

7. Strategi yang dilakukan *Mobile Branch* dalam meningkatkan jumlah nasabah

Strategi yang dilakukan *Mobile Branch* salah satunya itu adalah menjalin hubungan yang baik antar nasabah, dan antar pihak KEMENAG, karena jika sudah menjalin hubungan yang baik anatar sesama, maka memudahkan *Mobile Branch* dalam Meningkatkan jumlah nasabah.

Juga dengan adanya hubungan yang baik antar nasabah dan antar pihak KEMENAG, menambah *uhuwah islamiyah* antar semua pihak, karna itu menjalin hubungn yang baik sangatlah penting dalam kehidupan kita.

Menurut Riyan Alfino terdapat faktor yang mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah

a) Faktor Internal yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah

1) Nilai Produk

Nasabah dapat mengevaluasi manfaat pada produk yang ditawarkan dibandingkan produk yang terdapat di Bank lain.

2) Nilai Pelayanan

Bank harus memperhatikan pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah dengan baik dan maksimal, sehingga nasabah merasa nyaman atas pelayanan yang diberikan.

3) Nilai Personil

Bank memiliki aset yang sangat tersembunyi berupa karyawan, yang pemanfaatannya harus dimaksimalkan oleh bank.

4) Nilai Citra

Nasabah akan mencermati situasi dan kondisi kantor, sehingga nasabah dapat menilai dan memilih bank yang kondisi kantornya sangat baik dan nyaman, jadi bank harus memperhatikan kondisi kantornya dengan baik.

5) Biaya Moeneter

Nasabah akan membandingkan tarif bunga, biaya atau admistrasi dengan bank lainnya.

6) Biaya waktu

Nasabah akan melihat lama atau tidaknya proses transaksi produk dan jasa yang akan dia dapat.¹⁶

b) Faktor Eksternal yang Dapat Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah

Adapun faktor eksternal yang dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabah diantaranya adalah :

1) Kepercayaan Masyarakat

Jika masyarakat memiliki kepercayaan terhadap bank, hal tersebut dapat mempengaruhi penghimpunan dana bank, serta dapat mempengaruhi peningkatan jumlah nasabahnya. Semakin besar kinerja internal bank yang diberikan, maka semakin besar pula kepercayaan yang dimiliki masyarakat terhadap bank, jadi kepercayaan masyarakat tergantung pada kinerja internal yang diberikan bank kepada masyarakat.

2) Pendapatan Masyarakat

Pendapatan yang akan diterima masyarakat akan membawa pengaruh terhadap penempatan dana bank, serta dapat

¹⁶ Riyan Alfino, "Faktor-Fakor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Peduli Usaha MIKRO (PPUM) Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar" (Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2020), 12–16.

membawa pengaruh terhadap peningkatan jumlah nasabah pada bank.

1) Unsur Keamanan

Jika bank memiliki sistem keamanan yang sangat baik, maka masyarakat akan lebih tertarik pada bank tersebut dibandingkan bank lainnya, baik keamanan dari jaminan pengambilan dana maupun layanan lainnya yang diberikan bank terhadap masyarakat.

2) Lokasi Bank

Masyarakat akan memilih lokasi bank yang mudah dijangkau dibandingkan lokasi bank yang sangat sulit dijangkau, karena dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi atau sebagainya.

3) Pesatnya Perkembangan Teknologi

Melihat pesatnya perkembangan teknologi, maka bank harus memperhatikan teknologi informasi yang dimilikinya, dan harus mengembangkan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan jasa yang diberikan bank kepada masyarakat.¹⁷

Kendala-kendala yang dihadapi *Mobile Branch* dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah

Dalam beraktivitas *Mobile Branch* memiliki kendala-kendala yang dihadapinya antara lain adalah:

a. Karakter Nasabah

Setiap nasabah pasti memiliki karakter yang berbeda-beda, para karyawan *Mobile Branch* harus bisa memahami dan menghadapi nasabah yang berbeda-beda karakternya. Karakter yang berbeda-beda itu lah menjadi kendala yang dihadapi *Mobile Branch*.

¹⁷ Tri Nurbaiti, “Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah(Studi Kasus Bank Muamalat KCPZA Pagar Alam)” (2020): 1–50.

b. Jaringan Internet

Ketika *Mobile Branch* mendatangi para nasabah yang ingin melakukan setoran tunai, tentu lokasi-lokasi yang dituju *Mobile Branch* terkadang sulit mendapatii jaringan yang sangat baik, sehingga hal tersebut menghambat para karyawan dalam menghimpun data nasabah.

c. Virus atau Wabah

Setiap Negara memang mengalami virus Covid 19, dan memang setiap Negara memikirkan cara mengatsi virus tersebut, agar masyarakatnya tetap aman dalam menjanani hidup. Tidak menutup kemungkinan *Mobile Branch* Bank Muamalat KCP Sumenep juga mengalami kendala tersebut dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

Upaya yang dilakukan *Mobile Branch* dalam menghadapi kendala-kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah

Adapun upaya yang dilakuka *Mobile Branch* dalam menghadapi kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Membagikan *Postingan* terkait produk-produk yang dimiliki bank Muamalat KCP Sumenep pada *Media Social* yang dimilikinya.
2. Melayani nasabah sesuai karakter dari nasabah tersebut, memberikan pelayanan yang mereka harapkan, dan jangan membuat nasabah kecewa atas pelayanan yang diberikan.
3. Segera menghubungi jaringan *IT* , jika terjadi kesalahan dalam jaringan, meyakinkan para nasabah, terkait pendaftaran haji yang sempat ditunda, bahwa uang mereka masih tetap aman, dan meyakinkan mereka ketika ingin mendaftar haji tidak diharuskan vaksin.

Terdapat kelebihan pada pelayanan *Mobile Branch* Bank Muamalat KCP Sumenep

1. Melakukan strategi promosi secara online dan offline dalam bentuk sosialisasi, presentasi, atau kunjungan langsung pada target sasaran

2. Waktu pelayanan yang diberikan *Mobile Branch* Bank Muamalat KCP Sumenep hanya 15-30 Menit, dibandingkan dengan waktu yang diberikan bank lainnya sebanyak 1 jam sampai lebih.
3. Bagi nasabah yang menggunakan produk haji setoran biaya awal itu Rp.25.000.000 saja, sedangkan bank lainnya sebanyak Rp.25.500.000.

Penutup

Berdasarkan paparan data, temuan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti akan menyimpulkannya:

1. *Mobile Branch* bank Muamalat KCP Sumenep sangat membantu bank Muamalat dalam meningkatkan jumlah nasabah, karena memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi dan dapat mengunjungi nasabah yang jauh dari kantor, dengan lokasi yang sangat strategis membuat nasabah puas akan pelayanan yang diberikan *Mobile Branch*.
2. Pada tahun 2020-2021 Bank Muamalat KCP Sumenep mengalami penurunan dalam mendapatkan nasabah yang disebabkan wabah yang melanda dunia yaitu COVID 19, karena memang nasabah yang di miliki Bank Muamalat KCP Sumenep mayoritas menggunakan pruduk haji, dan masyarakat mengetahui bahwasannya pemberangkatan haji itu ditunda, sehingga membuat minat mereka luntur dalam mendaftarkan haji. Kendala tersebutlah yang sedang dialami Bank Muamalat KCP Sumenep dalam mendapatkan nasabah.
3. Penelitian ini terdapat kelebihan pada pelayanan *Mobile Branch* yaitu Melakukan strategi promosi secara online dan offline dalam bentuk sosialisasi, presentasi, atau kunjungan langsung pada target sasaran. Waktu pelayanan yang diberikan lebih singkat dibandingkan dengan bank lain. Bagi nasabah yang menggunakan produk haji biaya setoran awalnya itu lebih murah dibandingkan dengan bank lain. Dan lokasi yang mudah dijangkau.

Saran

Kepada pihak Bank Muamalat untuk lebih mempromosikan produk-produk yang ada didalamnya, agar nasabah lebih mengenal Bank Muamalat dengan lebih baik lagi, serta jangan pernah merubah pelayanan yang sudah diberikan kepada nasabah, agar nasabah tetap setia menggunakan produk Bank Muamalat

Daftar Pustaka

- Alfino, Riyan. "Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan Peduli Usaha MIKRO (PPUM) Pada Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar." Institut Agama Islam Negeri Batusangkar, 2020.
- Dita, Farah. "Information Technology Productivity Paradox : Analisa Eksistensi Mobile Mobile Branch Pada Bank Syariah Xyz," n.d.
- DWI, NANDA. "Efektivitas Mobile Branch Muamalat Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Padangsimpun," 2015.
- Halim, Fitria. *Manajemen Pemasaran Jasa*. 1st ed. yayasan kita menulis, 2021.
- Husna, Miftahul. "Persepsi Calon Nasabah Terhadap Mobile Branch Pada Bank Muamalat KC Medan Sudirman," 2015.
- Ifham, Ahmad. *Buku Pintar Ekonomi Syariah*. Gramedia, n.d.
- Kasmir. *Pemasaran Bank*. 5th ed., ed. Suwito. Jakarta: Kencana, 2018.
- Rahmaito, Nasution. "Pengaruh Pelayanan Mobile Branch Terhadap Motivasi Mahasiswa IAIN Padangsimpun Menabung DI Bank Muamalat Cabang Padangsimpun," 2016.
- Sunardi. "Kualitas Pelayanan Dalam Islam Dan Kepercayaan Terhadap Lembaga Amil Zakat Infaq Sedekah Rumah Yatim Arrohman Indonesia." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol.7, no. 2 (2014): 1-16. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>.
- Tri Nurbaiti. "Dampak Layanan Jasa Mobile Banking Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah(Studi Kasus Bank Muammalat KCPZA Pagar Alam)" (2020): 1-50.
- Usman, Nurdin. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Yogyakarta: Insan Media, 2002.