

**STRATEGI PEMASARAN PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE
PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP A. YANI BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

**OLEH
NORJANAH**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2020 M/1441 H

**STRATEGI PEMASARAN PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE
PADA BANK SYARIAH MANDIRI KCP A. YANI BANJARMASIN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Ahli Madya
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

NORJANAH

170601010080

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Norjanah

NIM : 170601010080

Tempat/Tgl. Lahir : Banjarmasin, 18 Oktober 1999

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka tugas akhir dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 4 Juni 2020

Yang membuat pernyataan,



Norjanah

PERSETUJUAN

Tugas Akhir yang berjudul : Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin
Ditulis oleh : Norjanah
N I M : 170601010080
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Diploma (D3)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2017
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 18 Oktober 1999
Alamat : Jl. Kelayan A II GG. Flamboyan Rt. 15 Rw. 002

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antsari Banjarmasin.

Banjarmasin, 4 Juni 2020

Pembimbing I

Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI
NIP 197404182002122001

Pembimbing II

Fahrudin, S.Ab., ME
NIP 196008201987031004

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antsari Banjarmasin,

Dra. Fitriana Syarqawie, MHI
NIP 196711191994042001

PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin”, ditulis oleh Norjanah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 10 Juni 2020


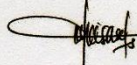
Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Pati Matu Jahra, S.Ag,MSI	1. 
2. Annisa Sayyid, MSI	2. 

ABSTRAK

Norjanah. 2020. *Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A.Yani Banjarmasin*. Jurusan D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Pati Matu Jahra, S.Ag., MSI (II) Fahrudin, A.Ab., ME.

Kata kunci. Strategi Pemasaran. Pembukaan Rekening Secara Online

Penelitian ini beranjak dari dilucurkannya layanan terbaru perbankan yakni pembukaan rekening secara online, yang sudah diterapkan oleh beberapa perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, untuk dapat bersaing para perbankan harus memiliki strategi khususnya pada bidang pemasaran agar nasabah tertarik terhadap layanan yang ditawarkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran pembukaan rekening secara online pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin dan mengetahui apa saja kendala-kendala yang dihadapi oleh bank dalam memasarkan pembukaan rekening secara online .

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), dengan sifat penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara serta pengkajian dari data-data yang diperoleh kemudian akan dianalisis dan menghasilkan sebuah kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini bahwa strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin adalah strategi bauran pemasaran (*marketing mix*) yang terdiri dari Produk (*Product*), Harga (*Price*), Promosi (*Promotion*), Tempat (*Place*), Orang (*Peopple*), Proses (*Procces*) dan Bukti Fisik (*Physical Evidence*). Adapun kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online ini terdapat pada sistem aplikasi, yakni lamanya proses penyelesaian rekening pada ‘Cek Status’, sering terjadinya pengulangan verifikasi (KYC Online), dan untuk pengaktifan aktivasi rekening nasabah belum tersedia pada kartu 3 (tri), Smartfren dan Axis, oleh karena itu dengan kendala-kendala tersebut dapat menghambat tujuan dari Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin untuk memperbanyak jumlah nasabah.

MOTTO

*Apa yang melewatkanmu tidak akan pernah menjadi takdir ku, dan apa yang
ditakdirkan untukmu tidak akan pernah melewatkanmu*

(Umar bin Khattab)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah-Nya, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Atas ridho-Mu ku persembahkan karya yang sangat sederhana ini untuk mereka yang istemewa.

“Ku persembahkan karya ini untuk orang tua tercinta ku, kepada Ayah (Sugiannor Alm.) dan ibu (Bahrhani) yang sangat ku kasihi dan ku sayangi, sebagai tanda bakti, hormat dan terima kasih tak terhingga, serta adikku Muhammad Alfiyannor. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia. Untuk ayah yang ku rindukan, semoga kelak kita bisa bertemu disurga-Nya dan terima kasih untuk ibu yang selalu memberikan dukungan, motivasi serta do’a dan nasehat tiada hentinya bagiku.

“Terimakasih juga ku ucapkan untuk Ibu Pati Matu Jahra , S.Ag., MSI selaku pembimbing tugas akhir (I) dan bapak Fahrudin, S.Ab., ME selaku pembimbing tugas akhir (II) yang telah berbagi pengalaman dan ilmunya selama masa penulisan tugas akhir ini. Membagikan ilmu yang sangat berharga dan berguna bagi kami kelak.

“Terimakasih untuk sahabatku terkasih Rabiyyatul Adawiyah, Gunawan Sabillilah, dan Risdi Islami Oktapyandi yang selalu memotivasi dan memberikan dukungan tiada henti untuk ku. Kalian semua ikut andil dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Teman-teman D3 Perbankan Syariah 2017, terimakasih sudah menjadi salah satu bagian dari cerita dalam hidupku. Terimakasih atas dukungan, masukan maupun kritik kalian semoga bisa membuatku menjadi pribadi lebih baik lagi.

Hanya kepada-Mu ya Allah, kuserahkan segala urusan, semoga engkau meridhoi jerih payah ku selama ini, dan memberikan petunjuk-Mu kepadaku untuk mencapai hari esok yang lebih cerah...

Aamiin Ya Robbal Alamin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	B	be
ت	ta'	T	te
ث	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas
غ	gain	G	ge

ف	fa'	F	ef
ق	qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	lam	L	'el
م	mim	M	'em
ن	nun	N	'en
و	waw	W	we
ه	ha'	H	ha
ء	hamzah	`	apostrof
ي	ya'	Y	ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	fathah	ditulis	a
----	--------	---------	---

	Kasrah	ditulis	i
	dammah	ditulis	u
شكر	Fathah	ditulis	syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	ditulis ditulis	au <i>wa fir'auna z\i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}~s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

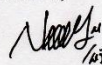
Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening Secara Online Pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Dra. Fithriana Syarqawiq, MHI dan Sri Winarsih, SE.,MM selaku ketua dan sekretaris program studi D3 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Pati Matu Jahra S.Ag.,MSI dan Fahrudin, S.Ab.,ME selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Fahrudin, S.Ab.,ME selaku Penasehat Akademik. Serta Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis. Serta Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Orang tua, terima kasih atas doa, dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 4 Juni 2020

Penulis,



(Norjanah)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	v
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	vii
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional	7
F. Kajian Pustaka.....	8
G. Sistematika Penelitian	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. TINJAUAN UMUM PEMASARAN.....	12
1. Pengertian Pemasaran.....	12

2. Tujuan Pemasaran.....	14
3. Pengertian Strategi.....	14
4. Strategi Pemasaran	15
5. Bauran Pemasaran	16
B. TINJAUAN UMUM PEMBUKAAN REKENING SECARA ONLINE ...	19
1. Pembukaan Rekening Secara Online.....	19
2. Tabungan (<i>Saving Deposit</i>)	21
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	25
B. Lokasi Penelitian	25
C. Data dan Sumber Data.....	26
D. Teknik Pengumpulan Data	27
E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	27
F. Prosedur Penelitian.....	29
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	31
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	31
1. Sejarah Singkat Bank Syariah Mandiri	31
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri	33
3. Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri.....	34
4. Stuktur Perusahaan	39
B. Penyajian Data.....	41
1. Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening secara online pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin	41
2. Kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online	44

C. Analisis Data	44
1. Strategi Pemasaran Pembukaan Rekening secara online pada Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin	44
2. Kendala yang dihadapi dalam memasarkan pembukaan rekening secara online	50
BAB V PENUTUP	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri KCP A. Yani Banjarmasin.....	40
---	----