

**STRATEGI PEMASARAN DENGAN MENINGKATKAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BRI SYARIAH KC BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
RAHMAD SURYAN**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

**STRATEGI PEMASARAN DENGAN MENINGKATKAN KUALITAS
PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BRI SYARIAH KC BANJARMASIN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Rahmad Suryan

1401160440

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmad Suryan

NIM : 1401160440

Tempat/Tgl. Lahir : Kuala Kapuas, 01 November 1996

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi 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 skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 30 April 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Rahmad Suyan

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Dengan Meningkatkan Kualitas Produk Tabungan Haji di PT. Bri Syariah KC Banjarmasin

Ditulis oleh : Rahmad Suryan

N I M : 1401160440

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2014

Tempat dan tanggal lahir : Kuala Kapuas, 01 November 1996

Alamat : Jl. Pemuda km. 5,5 GG. Pemurus

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

Banjarmasin, 19 April 2021

Pembimbing I



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 19600609 198803 1 003

Pembimbing II



Pati Matu Zahra, S.Ag., MSI
NIP 19740418 200212 2 001

Mengetahui,
Ketua Program Studi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si.
NIP 19790410 200501 1 010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Dengan Meningkatkan Kualitas Produk Tabungan Haji di PT. BRI Syariah KC Banjarmasin”, ditulis oleh Rahmad Suryan, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 02 Juni 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP 196006091988031003

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H Fathurrahman Azhari, MHI I.

(Ketua)

2. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI

(Anggota)

3. Pati Matu Jahra, S.Ag, M.SI

(Anggota)

4. Difi Dahliana, M.E.I

(Anggota)

2.

3.

4.

ABSTRAK

Rahmad Suryan. 2018. *Strategi Pemasaran Dengan Meningkatkan Kualitas Produk Tabungan Haji di PT. BRI Syariah KC Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. (1) Pembimbing: Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI. (2) Pati Matu Zahra, S.Ag., MSI

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Meningkatkan Kualitas Produk, Tabungan Haji.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya persaingan dalam strategi pemasaran produk tabungan Haji di Bank BRI Syariah, dikarenakan Bank BRI Syariah belum mampu unggul dalam memasarkan produk tabungan Haji.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran dalam upaya peningkatan kualitas produk tabungan Haji di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin dan apa saja yang menjadi kendala-kendala yang di hadapi Bank BRI Syariah KC Banjarmasin dalam memasarkan produk tabungan Haji tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis meneliti dan memperoleh data secara langsung terkait objek penelitian melalui wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan kualitas produk tabungan Haji di Bank BRI Syariah KC Banjarmasin dengan cara mempermudah pelunasan tabungan Haji melalui aplikasi mobile BRIS, memasang iklan di website terkemuka tentang tabungan Haji, memberikan keunggulan fasilitas kelengkapan haji bagi nasabah, mempermudah pelayanan kepada nasabah, promosi yang maksimal serta adanya jaminan keamanan. Selanjutnya terdapat kendala-kendala yang dihadapi Bank BRI Syariah dalam penerapan strategi pemasaran untuk memperoleh nasabah produk tabungan Haji tersebut ada 3 yaitu: (1) kurangnya ide-ide menarik mengenai produk tabungan haji pada PT. BRI Syariah KC Banjarmasin., (2) Dari segi *lay out* PT. BRI Syariah KC Banjarmasin yang kurang kekinian., dan (3) PT. BRI Syariah KC Banjarmasin tidak memiliki program Top Up dana haji untuk nasabah.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Rahmad Suryan
2. Tempat, Tanggal Lahir : Kuala Kapuas, 01 November 1996
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Alamat : JL. Pemuda km. 5,5 GG. Pemurus
6. Pendidikan : SDN Selat Hulu V

MTsN Selat Kuala Kapuas

MAN Selat Kuala Kapuas

UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 3 Juni 2021



Rahmad Suryan

NIM. 1401160440

MOTTO

Agar tujuan kita tercapai dan sukses do'a-do'a kedua orang tualah merupakan kunci keberhasilan yang utama, sebelum kita melangkah dan bertidak dalam melakukan sesuatu

“Hai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkanlah kesabaranmu dan tetaplah bersiap siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah, supaya kamu beruntung”. (QS. Ali ‘Imran: 200)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa

Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu, Adik serta Keluargaku yang tercinta yang tiada hentinya selalu mendoakan dan memberi nasehat-nasehat kepadaku agar sentaniasa bersemangat dan tak kenal menyerah dalam menyelesaikan skripsi ini.

Rasa hormat dan terima kasih yang tak terhingga untuk kedua Pembimbing Tugas

Akhirku Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI dan Ibu Pati Matu Zahra, S.Ag., MSI_terimakasih banyak yang sudah membantu dan memperbaiki kesalahanku serta senantiasa mempermudah urusanku hingga akhirnya aku bias menyelesaikan skripsi ini. Serta saya ucapkan kepada dosen-dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang sudah selama ini mengajarku dan memberikan ilmunya untukku jasa kalian akan selalu kukenang dihati ini. Semoga Allah SWT selalu melindungi bapak dan ibu sekalian. Semoga ilmu yang saya dapat selama berada di dunia perkuliahan ini dapat menjadikan saya insan yang berguna dan bermanfaat untuk orang-orang disekitar saya bisa berharga didunia maupun di akhirat Aamin ya Rabbal Aalamin.

Juga buat teman-teman Lokal D Angkatan 2014 Perbankan Syariah dan teman-teman dari fakultas-fakultas lain terimakasih atas dukungan kalian yang sudah anda untukku dan untukmu yang selalu menemani ku selama ini menemani untuk berjuang bersama dari awal sampai akhir ini.

Terima kasih.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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 1998 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa'	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	a'in	'	koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	K	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	M	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-quddōs</i>

III. Ta'marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>jāmi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap alam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan sebagainya, 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-jamīlah</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	yanṭiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	ā kāmīlah
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	ā ṣallā
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	ī syādīd
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	ū ṣudūṭ

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	Ai Ruwaīdun
2	fathah + wawu mati و فرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au wa fir'auna zi al-autād

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

آآنتم أشد خلقا	Ditulis	a'antum asyaddu khalqan
----------------	---------	-------------------------

VII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	al-Qur'ān
الكتاب	Ditulis	al-kitāb

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	aṣ-ṣubḥu
السا هرة	Ditulis	as-sāhirah

IX. Penulisan kata-kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بروالدين	Ditulis	birru al-wālidaini
إذا الشمس	Ditulis	Iza asyysamsu

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. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Dengan Meningkatkan Kualitas Produk Tabungan Haji Pada Pt. Bri Syariah Kc Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

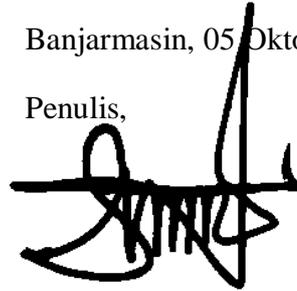
Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Ansyahri, SE, ME. selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, dan Pati Matu Zahra, S.Ag., MSI selaku Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta 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, 05 Oktober 2018

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rahmad Suryan', written in a cursive style.

Rahmad Suryan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	1i
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viiiix
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian	10
E. Definisi Operasional	11
F. Penelitian Terdahulu.....	12
G. Sistematika Pembahasan.....	14
BAB II STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI	16
A. Strategi Pemasaran	16
B. Peningkatan Kualitas Produk.....	20
C. Tabungan Haji.....	29

BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian	36
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Metode Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Pengolahan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data	39
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	41
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
B. Penyajian Data	50
C. Analisis Data.....	58
BAB V PENUTUP.....	61
A. Simpulan.....	61
B. Saran-saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64