

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
NASABAH HAJI (STUDI KASUS DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG
BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**OLEH
SYARIFAH HALIMATUS SA'DIAH
1501161314**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2022 M/1444 H

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
NASABAH HAJI (STUDI KASUS DI PT. BANK
MUAMALAT INDONESIA TBK CABANG
BANJARMASIN)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

SYARIFAH HALIMATUS SA'DIAH

1501161314

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022 M/1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Halimatus Sa'diah
NIM : 1501161314
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Kupang, 8 Maret 1997
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, 4 November 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Syarifah Halimatus Sa'diah

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN DOKUMEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syarifah Halimatus Sa'diah
NIM : 1501161314
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Kupang, 8 Maret 1997
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan ini kepada *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*, bahwa dokumen-dokumen kelengkapan persyaratan pendaftaran siding skripsi yang saya serahkan **benar** dan sesuai dengan **asli** apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen ini **palsu**, maka **saya bersedia menanggung sanksi yang diberikan atas tindakan dokumen sesuai ketentuan hukum yang berlaku**.

Dokumen ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari siapapun.

Banjarmasin, 28 November 2022

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


Syarifah Halimatus Sa'diah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Haji (Studi Kasus Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin)

Ditulis oleh : Syarifah Halimatus Sa'diah

N I M : 1501161314

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Sungai Kupang, 8 Maret 1997

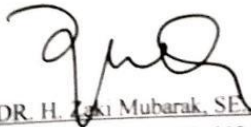
Alamat : Ds. Sungai Kupang, Kec. Kelumpang Hulu, Kab. Kotabaru

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, 26 Oktober 2022

Pembimbing

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


DR. H. Zaki Mubarak, SE, M.Si
NIP 197710312002121002


Annisa Syarifid, M. Si
NIP 198601162011014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Haji (Studi Kasus Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin)", ditulis oleh Syarifah Halimatus sa'diah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 30 Desember 2022

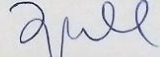

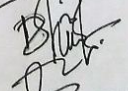

Dinyatakan LULUS dengan predikat: *A (g, s)*



Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Surkani, M. Ag
NIP 196304171991021001

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. DR. Zaki Mubarak, M.Si. (Ketua)	1. 
2. Rohana Faridah, S.E., M.M (Anggota)	2. 
3. Difi Dahlia, S.E.I., M.E.I (Anggota)	3. 
4. Muhammad Saleh, SIP., M.A (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Syarifah Halimatus Sa'diah, 2022. *Strategi pemasaran dalam meningkatkan nasabah haji (studi kasus di Pt. Bank muamalat indonesia tbk cabang banjarmasin)*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing DR. H. Zaki Mubarak, S.E., M.Si

Kata Kunci: Strategi, Pemasaran, Produk, Nasabah Haji.

Latar belakang penelitian ini didasari saat penulis memulai program magang di PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin bagian *marketing* haji, dan melihat dengan banyaknya pesaing dari bank-bank lain yang juga memiliki produk tabungan haji, maka bagaimana cara PT. Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin bersaing dan tetap dipercaya masyarakat untuk menghimpun dana haji dengan cara memberikan bonus, potongan pembukaan rekening, dan melakukan promosi di radio.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran produk haji pada Bank Muamalat kc Banjarmasin dengan cara *marketing mix* serta kendala yang dimiliki pihak bank dalam memasarkan produk.

Metode yang digunakan melalui penulis adalah kualitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menjelaskan strategi pemasaran Bank Muamalat dalam memasarkan produk haji dengan metode *marketing mix* dan analisis swot kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat dalam memasarkan produknya seperti banyaknya pesaing dari bank lain. Berdasarkan penelitian banyak kendala yang dimiliki pihak Bank Muamlat Kc Banjarmasin di Pemasaran yang produk Haji iB ayo Hijrah. Jika pemasaran lebih di kelola khususnya bekerjasama dengan beberapa influencer di media social akan meningkatkan jumlah nasabah lagi.

MOTTO

"Berpikir positif, tidak peduli seberapa keras kehidupanmu"

*Brain
Beauty
Behavior*

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan dengan segenap cinta dan doa
Karya yang sederhana ini untuk:

Ayah dan Ibu
kakakku

Yang selalu memberikan doa, semangat dan kasih sayang
Yang tulus dan tiada ternilai besarnya
Terima kasih.

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 10 November 1987 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 و فرعون 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*

القران	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>
الساھرة	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. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Haji (Studi Kasus Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Sukarni., M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Annisa Sayyid, M. Si dan Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. DR. H. Zaki Mubarak, S.E., M.SI 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 Lina selaku *marketing* produk tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin.
6. Segenap pegawai dan karyawan Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin yang telah membantu penulisan skripsi ini.

7. Kepada seluruh keluarga, teman dan sahabat yang tidak bias saya sebutkan satu-persatu yang sudah memberikan dukungannya.

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, 28 November 2022

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Syarifah Halimatus Sa'diah', written in a cursive style.

Syarifah Halimatus Sa'diah

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KEASLIAN DOKUMEN	iii
SURAT PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN LITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Signifikansi Penulisan.....	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II STRATEGI PEMASARAN MENINGKATKAN NASABAH TABUNGAN HAJI	12
A. Strategi	12
1. Pengertian Strategi	12
2. Tingkatan Strategi.....	13
3. Tahapan Menyusun Strategi	13
4. Tipe-tipe Strategi	13
B. Pemasaran	14
1. Pengertian Pemasaran	14
2. Unsur Taktik Pemasaran.....	15
3. Unsur Nilai Pemasaran	16
4. Konsep Strategi Pemasaran.....	16
5. Proses Pengembangan Strategi	21
C. Produk dan Tabungan Haji	22
1. Pengertian Poroduk Haji	22
2. Pengertian Tabungan Haji.....	22
3. Dasar Hukum Tabungan	24
4. Akad Tabungan Haji	24
5. Manfaat Tabungan Haji	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	25
B. Lokasi Penelitian.....	25
C. Data dan Sumber Data	26
D. Metode Pengumpulan Data.....	27

E. Teknik Pengolahan Data	28
F. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	
A. Penyajian Data	30
B. Laporan Penelitian	41
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	50
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Deskripsi karakter bauran pemasaran	18
Tabel 1.2 Deskripsi dan contoh alat bauran komunikasi pemasaran	19
Tabel 1.3 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia tbk Cabang Banjarmasin	32
Tabel 1.4 setoran awal pendaftar calon jamaah haji	38
Tabel 1.4 daftar tunggu jamaah Indonesia	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Bauran Pemaaran	18
Gambar 2.2 Brosur Produk haji	37
Gambar 2.3 Brosur Produk haji	37
Gambar 2.4 Brosur Produk haji	38
Gambar 2.5 Brosur Masa Tunggu Haji.....	40
Gambar 2.6 Brosur Masa Tunggu haji.....	40