

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH TABUNGAN BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG BANJARBARU
PADA MASA PANDEMI *COVID-19***

SKRIPSI

**OLEH
RIKA HELDAYANTI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH TABUNGAN BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG BANJARBARU
PADA MASA PANDEMI *Covid-19***

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh
Rika Heldayanti
170101060363

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2023 M / 1444 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rika Heldayanti

NIM : 170101060363

Tempat/Tanggal Lahir : Balau, 22 Agustus 1999

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas/Program : Ekonomi dan Bisnis Islam/Strata 1

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid-19" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 2 Januari 2023
Yang membuat pernyataan,



Rika Heldayanti

Persetujuan

Skripsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Pada Masa Pandemi *Covid-19*
Ditulis oleh : Rika Heldayanti
NIM : 170101060363
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2022/2023
Tempat dan tanggal lahir : Balau, 22 Agustus 1999
Alamat : Desa Balau RT.02 Kec. Karang Intan Kab. Banjar

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

Banjarmasin, 2 Januari 2023



Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin
Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I.
NIP. 198305262011012007

Pembimbing

H. Abdul Gafur, Lc., M.A.
NIP. 198103022009011014

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid-19, Nama: Rika Heldayanti, NIM: 170101060363, telah diujikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 18 Januari 2023
Dinyatakan : Lulus
Nilai : 82,6 (A)



Dr. H. Sukarni, M.Ag.
NIP. 19634171991021001

TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. H. Badrian, M.Ag.	
2. Ansharullah. S.Ag., M.Fil.I.	
3. H. Abdul Gafur, Lc., M.A.	
4. Dr. Ilham Akbar, S.H., M.Kn.	

ABSTRAK

Rika Heldayanti, 2022. *Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru Pada Masa Pandemi Covid-19.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing : H. Abdul Gafur, Lc., M.A.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Tabungan, Pandemi *Covid-19*

Munculnya pandemi *Covid-19* membuat kehidupan kacau. Pada sektor perbankan, hal tersebut membuat penurunan jumlah nasabah yang datang ke kantor, seperti yang peneliti amati pada saat penjajakan awal pada bank BSI KC Banjarbaru. Hal tersebut membuat pihak bank BSI KC Banjarbaru perlu memanfaatkan alternatif lain berupa pembukaan rekening secara *online*.

Rumusan masalah berkenaan dengan strategi pemasaran apa yang digunakan oleh Bank BSI KC Banjarbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan pada masa pandemi *Covid-19* dengan tujuan mengetahui strategi pemasaran yang digunakan oleh Bank BSI KC Banjarbaru pada masa pandemi *Covid-19*.

Jenis penelitian ini ialah penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini ialah 1 orang karyawan pemasaran di Bank BSI KC Banjarbaru. Sedangkan objek yang akan diteliti strategi pemasaran. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara. Pada penelitian ini, teknik analisis yang digunakan ialah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini ialah Bank BSI KC Banjarbaru menerapkan strategi pemasaran *marketing mix*, yakni *Product*, *Price*, *Promotion*, dan *Place*. Berdasarkan strategi yang dijalankan tersebut, Bank BSI KC Banjarbaru memperoleh pertambahan pembukaan rekening rata-rata sebanyak 440 NOA (*Number of Account*) perbulannya. Hal ini turut menunjang kenaikan kenaikan persentase penghimpunan Dana Pihak Ketiga secara nasional.

MOTTO

“Sebuah kompetisi akan menghasilkan kompetensi”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil 'alamin. Segala puji bagi Allah, Tuhan Yang Maha Esa, Maha Kuasa. Hamba panjatkan syukur sedalam-dalamnya atas segala limpahan karunia, nikmat, rahmat, hidayah yang tak ternilai. Shalawat dan salam hamba haturkan kepada Baginda Rasulullah SAW. yang telah menyampaikan risalah, membimbing, dan memberikan petunjuk ke jalan yang lurus. Hamba meyakini bahwa apa yang telah dicapai saat ini merupakan skenario terbaik yang telah Allah susun untuk hamba. Semoga hal ini bisa membawa manfaat kepada lingkungan sekitar hamba.

Suatu kebanggan bagi saya pribadi dapat menyelesaikan skripsi ini. Dalam penyusunannya banyak sekali pihak yang memberikan dukungan hingga selesaiya skripsi ini. Maka dari itu, saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Kedua orang tua saya Kursani dan Marniati yang tak pernah lelah dan selalu mendoakan dan mendidik saya dengan sepenuh hati hingga saya sampai di titik ini serta saudari saya Rahmi yang senantiasa memberikan dukungan. Semua yang telah diberikan tak akan mampu terbalaskan oleh apapun.
2. Guru-guru dan para dosen yang telah mendidik dan membimbing saya.
3. Sahabat seperjuangan Abdan, Erwan, Rasidi, Veri, Rifqi, Agung, Fitri, Fikoh, Aisyah, Saida, Rini dan kawan-kawan organisasi yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu yang telah membagi ilmu dan pengalaman.

Semoga apa yang telah diberikan menjadi amal jariah dan memberikan keberkahan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi masa mendatang. 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 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	ša"	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa"	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha"	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra"	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	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	,,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

متکبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدس	Ditulis	<i>al-qudūs</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 dalam 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

٠	Fathah	Ditulis	A
ِ	Kasrah	Ditulis	I
ُ	Dammah	Ditulis	U
شَكْرٌ	Fathah	Ditulis	Syakara
قُرَا	Kasrah	Ditulis	quri'a
يَنْطِقُ	Dammah	Ditulis	yantiqū

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	Ā <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلی	Ditulis Ditulis	Ā <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شدید	Ditulis Ditulis	Ī <i>Syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدور	Ditulis Ditulis	ū <i>sudūr</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 ži al-autād</i>

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

أَنْتُمْ أَشَدُّ خَلْقِي	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القرآن	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>Aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بِرِ الْوَالِدِينَ	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إِذَا الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Iżā asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَكْثَرِ النَّبِيِّينَ وَالْمُرْسَلِينَ سَلَامٌ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.
آمَّا بَعْدُ.

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. atas limpahan nikmat dan izinnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam peneliti haturkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah SAW. beserta para sahabat dan para pengikutnya.

Pada kesempatan kali ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah meluangkan waktu untuk memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini, khususnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan dan menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ibu Annisa Sayyid, M.Si sebagai Ketua Program Studi dan bapak Yusuf Asyhari, S.E., M.E. sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Abdul Gafur Lc., M.A sebagai dosen pembimbing akademik dan pembimbing dalam penelitian skripsi ini yang telah memberikan saran, nasihat, dan arahan demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag., selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin beserta staf pengelola yang telah banyak membantu dalam peminjaman buku untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi.

5. Para Dosen, Asisten dosen, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama peneliti berstudi
6. Teman-teman seperjuangan yang telah memberikan dukungan.

Semoga Allah SWT. melimpahkan karunia dan keberkahan kepada mereka semua dan apa yang telah mereka berikan semoga tercatat sebagai perbuatan baik dan menjadi amal jariah bagi mereka semua. Semoga tulisan ini dapat membawa kebermanfaatan kepada kita semua, Amin.

Banjarmasin, 2 januari 2023
Peneliti,



Rika Herdayanti
170101060363

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	ix
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Signifikansi Penelitian.....	5
E. Definisi Operasional	5
F. Penelitian Terdahulu.....	6
G. Sistematika Penulisan	9

BAB II STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH

A. Strategi Pemasaran	11
1. Pengertian Strategi.....	11
2. Pengertian Pemasaran.....	12
3. Pengertian Strategi Pemasaran	16
B. Strategi Pemasaran Bank	21
1. Pengertian Strategi Pemasaran Bank	21
2. Bauran Pemasaran	22
3. Konsep Strategi Pemasaran Bank	28
C. Strategi Pemasaran Bank Syariah.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	45
D. Data dan Sumber Data.....	45
E. Metode Pengumpulan Data	46
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	48
G. Tahapan Penelitian	50

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISI DATA

A. Gambaran Umum	52
------------------------	----

1. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia dan BSI KC Banjarbaru	52
2. Visi Misi Bank BSI KC Banjarbaru	55
3. Struktur Organisasi Bank BSI KC Banjarbaru	56
B. Hasil Penelitian.....	57
C. Analisis Data.....	61
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan.....	67
B. Saran.....	68

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

No	Halaman
2.1 Ansoff Matriks	35
2.2 Ilustrasi tentang 4P.....	37
3.1 Matriks Data, Sumber Data, dan Teknik Pengumpulan Data	47