

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (EX-LEGACY BNI SYARIAH) KC BANJARBARU**



SKRIPSI

OLEH

SITI KHADIJAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M / 1442 H

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (EX-LEGACY BNI SYARIAH) KC BANJARBARU**



SKRIPSI

OLEH

SITI KHADIJAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M / 1442

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK SYARIAH
INDONESIA (EX-LEGACY BNI SYARIAH) KC BANJARBARU**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Ekonomi

Oleh :

Siti Khadijah

170101060300

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 : Siti Khadijah
NIM : 170101060300
Tempat/Tgl.Lahir : Sinar Baru, 11 April 2000
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 25 Agustus 2021

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Siti Khadijah

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru

Ditulis Oleh : Siti Khadijah

NIM : 170101060300

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2021/2022

Tempat dan tanggal lahir : Sinar Baru, 11 April 2000

Alamat : Desa Sinar Baru RT.03, Kecamatan Rantau Badauh. Kabupaten Barito Kuala

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, 25 Agustus 2021

Mengetahui,

Pembimbing

Ketua Program Studi Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc. M.Si

NIP.197904102005011010



Dra. Faridah. MHI

NIP.196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (Ex-Legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru", ditulis oleh Siti Khadijah telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Oktober 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP.1960060919880310003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
Dra. Faridah, MHI	
Fahrudin, A.AB.,ME	
Pati Matu Jahra, S.Ag, MSI	
Rimayanti, SE., MM	

ABSTRAK

Siti Khadijah.2021. *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: Dra, Faridah, MHI.

Kata Kunci: Strategi, pemasaran, produk Tabungan Haji.

Penelitian ini berlatarbelakang dari banyaknya masyarakat yang ingin membuka tabungan haji sehingga menyebabkan jumlah nasabah produk tabungan haji pada Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru terus bertambah setiap tahunnya. Sehingga nantinya dapat diketahui bagaimana strategi pemasaran dan mengetahui kendala dalam memasarkan produk tabungan Haji di Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh menggunakan teknik wawancara dengan dua orang responden dan dokumentasi. Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru di jalan.Ahmad Yani Km. 35,5 Komet Banjarbaru Utara, Loktabat Sel, Kec. Banjarbaru Selatan.

Hasil penelitian ini yaitu, Pertama : strategi pemasaran produk tabungan haji yaitu menerapkan perumusan strategi pemasaran yang terdiri dari Segmenting, Targeting dan Posionting, bauran pemasaran berupa produk, harga, tempat dan promosi dan pemasaran syariah. Kedua : kendala yang dihadapi pihak bank syariah dalam memasarkan produk adalah persaingan antar bank, daftar tunggu haji yang lama, kurangnya koordinasi dengan pihak Kementerian Agama, tidak bisa memasarkan secara langsung selama pandemi covid-19, selain itu terjadinya penurunan jumlah nasabah yang ingin membuka tabungan haji dan nasabah menjadi jarang menabung. Dilihat dari sisi nasabah kendala yang dihadapi adalah banyak nasabah yang kecewa karena sudah dua kali batal berangkat haji.

MOTTO

SEMUA YANG TIDAK MUNGKIN ADALAH MUNGKIN

BAGI ORANG YANG MAU BERUSAHA DAN

PERCAYA DENGAN TAKDIR ALLAH SWT

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah tidak hentinya bersyukur kepada Allah Swt, akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini sekarang, proses demi proses telah terlewati. Banyak pengalaman yang didapat dan satu hasil dirasakan dari semua proses yang dilewati. Shalawat dan salam tak lupa pula saya haturkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad Saw dan para sahabat beliau.

Teruntuk orang tua saya Mama saya Hj. Jainun dan Abah saya Supiani serta adik saya M. Khairul Azzam terimakasih banyak karena telah memberikan fasilitas terbaik untuk saya menjalani proses pendidikan selama ini. Berkat doa dan semangat yang tiada henti yang selalu mengiringi langkah saya sampai pencapaian ini. Dan teruntuk Dosen Pembimbing saya Ibu Dra. Faridah, M.H.I yang telah sabra membimbing saya dari awal sampai akhir skripsi ini selesai. Semoga tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau.

Terimakasih juga untuk dosen-dosen yang mengajar dan membimbing selama kuliah dan untuk kepala perpustakaan khususnya perpustakaan FEBI yang sudah memberikan fasilitas terbaik bagi mahasiswa untuk mencari literatur. Semoga ilmu yang saya dapat berkah dan bermanfaat. Untuk keluarga saya yang selalu menyemangati dan memberikan doa serta dukungan, Dan untuk teman-teman yang sudah banyak membantu selama ini.

Akhir kata semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menginspirasi bagi yang membaca. Untuk teman-teman yang masih berjuang tetap semangat dan semoga dimudahkan. Amiin.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt, karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul : “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru”. Shalawat dan salam juga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad Saw beserta para keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan proposal skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan, dukungan semangat dan motivasi dari semua pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta dukungan tersebut selama pembuatan skripsi ini. Khususnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Faturrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSi dan Yusuf Asyahri, SE., ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dra. Faridah, MHI selaku pembimbing skripsi yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen, asisten dosen, dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan yang selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Kepala perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan yang telah membantu penulis dalam melengkapi literature untuk penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Muhammad Yunie, S.P selaku *Branch Manager* dan Ibu Bunga Pertiwi selaku *Funding and Transactional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarbaru*.
7. Bapak, ibu dan adik yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan selama ini.
8. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang sudah membantu dan memberikan masukan selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah Swt memberikan pahala yang berlimpah kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Dengan mengharap Ridha Allah Swt dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah disisi-Nya. Aamiin.

Banjarmasin, 4 Juni 2021



Siti Khadijah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	6
G. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II	10
STRATEGI PEMASARAN TABUNGAN HAJI	10
A. Strategi Pemasaran.....	10
B. Strategi Pemasaran Syariah.....	17
C. Tabungan Haji.....	23
D. Perbankan Syariah.....	26
BAB III	30
METODE PENELITIAN	30
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
C. Objek dan Subjek Penelitian.....	31
D. Data dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	31

F. Teknik Analisis Data	32
BAB IV	33
ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN	33
A. Gambaran Objek Penelitian	33
1. Profil Bank Syariah Indonesia (Ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru	33
2. Produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (ex-legacy BNI Syariah) KC Banjarbaru	45
B. Penyajian Data	48
C. Analisis Data	53
BAB V	63
PENUTUP	63
A. Simpulan	63
B. Saran	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	67
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89

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 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	şa'	ş	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	Żal	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	syin	Sy	es dan ye
ص	şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍaḍ	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

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	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 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-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	yantiqū

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>kāmīlah</i>
2	fathah + ya mati صلى	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	Ditulis Ditulis	\bar{A} <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	Ditulis Ditulis	\bar{U} <i>ṣudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	Ditulis Ditulis	<i>ai</i> <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	<i>Au</i> <i>wa fir'auna zi al-autād</i>

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

أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

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

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>aṣ-ṣubhu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iḏa asy-syamsu</i>

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji	4
Tabel 4. 1 Saldo dan Minimal Produk Tabungan Haji	52
Tabel 4. 2 Akad dan Kode Produk Tabungan Haji	53
Tabel 4. 3 Biaya-Biaya.....	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37
--------------------------------------	----