

**ANALISIS UPAYA PENINGKATAN NASABAH PRODUK TABUNGAN  
HAJI DAN UMROH IB DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK. KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NORMAULIDA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

**ANALISIS UPAYA PENINGKATAN NASABAH PRODUK TABUNGAN  
HAJI DAN UMROH IB DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (PERSERO)  
TBK. KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**Normaulida  
190105020155**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1445 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Normaulida  
NIM : 190105020155  
Tempat/Tgl. Lahir : Makmur, 29 Mei 2002  
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, 27 September 2023

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



Normaulida

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) TBK Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Ditulis oleh : Normaulida

N I M : 190105020155

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan tanggal lahir : Makmur, 29 Mei 2002

Alamat : Handil II Desa Makmur Kecamatan Gambut Kabupaten Banjar

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, 27 September 2023

Pembimbing

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



Anisa Sayyid, M.Si  
NIP. 198305262011012007



Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, MHI  
NIP. 196711191994032009

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh iB PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin”, ditulis oleh Normaulida, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 30 Oktober 2023

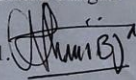

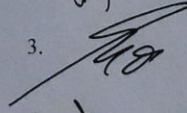

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (81,6)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Sukarni, M. Ag  
NIP. 196304171991021001

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. H. Nispan Rahmi, M. Ag. (Ketua)	1. 
2. Dra. Hj. Fithriana Syarqawie, M.H.I. (Anggota)	2. 
3. Muhammad Rizali, M.H. (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Normaulida.** 2023. *Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh Ibadah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Fitria Syarqawie, MHI

**Kata Kunci:** Peningkatan nasabah, produk, tabungan haji dan umroh.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dua permasalahan yaitu tentang faktor-faktor untuk meningkatkan nasabah dan upaya peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh ibadah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor untuk meningkatkan nasabah dan upaya peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Jenis penelitian pada skripsi ini adalah menggunakan penelitian lapangan dengan metode penelitian kualitatif yaitu penulis mengamati secara langsung tentang objek penelitian di lapangan dengan menggali informasi secara mendalam. Penelitian ini berlokasi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin yang berada di Jl. A. Yani Km 5,5 No. 456 Banjarmasin Kalimantan Selatan Kode Pos 70236. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ialah mereka bekerja sama dengan Departemen Agama Banjarmasin. Oleh karena itu pihak bank harus siap siaga apabila ada pemberitahuan dari pihak Departemen Agama Banjarmasin. Mereka juga memiliki target setiap tahunnya maka dari itu pihak bank harus mencapai target tersebut.

## **MOTTO**

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya.  
Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat  
(siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya” ( QS. Al-Baqarah: 3)

“Maka sesungguhnya sesudah kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah: 5)

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji dan syukur kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat rahmat dan taufik-Nya lah yang telah memberikan segala kesehatan, kekuatan, kemudahan serta rezeki sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Karya tulis ini saya persembahkan kepada orang tua saya, ayah saya ayah Ahmad Suhaimi dan ibu saya ibu Norlatifah, dan kaka saya. Atas do'a dan dukungan kedua orang tua yang selalu ada dan memberikan semangat yang selalu membersamai dengan penuh kasih sayang serta selalu memanjatkan do'a agar saja bisa menjadi orang yang berhasil dan sukses kelak nanti.

Terkhusus untuk dosen pembimbing saya yaitu Ibu Dra. Hj. Fitriana Syarqawie, MHI yang telah membimbing saya dari awal hingga akhir skripsi pun selesai dengan penuh kasih sayang dan sabar dan seluruh dosen Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam yang telah begitu banyak ilmu yang diberikan kepada saya. Kepada sahabat saya Arbiah yang selalu menemani dan selalu memberikan support dari awal hingga selesainya skripsinya serta teman-temanku Lokal B Perbankan Syariah 2019.

Terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan serta semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk semua dosen yang telah mengajarkan banyak ilmu dan semoga bermanfaat.



## 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	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	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-quḍūs</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	yanṭiqu

### V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>ā</i> <i>ṣallā</i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>ī</i> <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>ū</i> <i>ṣudūr</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 ḏi al-autād</i>

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

أنتم أشد خلفا	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-ṣubḥu</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>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas segala limpahan karunia, nikmat dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu hita haturkan kepada panutan Nabi Muhammad Shallahu 'alaihi wa sallam, keluarga, sahabat dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Upaya Peningkatan Nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah 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 serta dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan tenaga, pikiran, waktu dan lainnya. oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Sukarni, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I., M.Si dan Bapak Yusuf Asyahri, S.E., M.E., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Dra. Hj. Fitiana Syarqawie, MHL., 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. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. 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.

Banjarmasin, 27 September 2023

Penulis,

(Normaulida)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Definisi Operasional.....	7
F. Penelitian Terdahulu .....	9
G. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II UPAYA PENINGKATAN NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMROH .....</b>	<b>14</b>
A. Teori Upaya.....	14
B. Konsep Peningkatan .....	14
C. Konsep Nasabah .....	16
D. Produk dan Tabungan.....	20
E. Konsep Tabungan Haji dan Umroh.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian .....	28
C. Subjek dan Objek Penelitian .....	29

D. Data dan Sumber Data.....	30
E. Metode Pengumpulan Data .....	31
F. Analisis Data .....	33
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>36</b>
A. Penyajian Data.....	36
B. Analisis Data .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>66</b>
A. Simpulan.....	66
B. Saran-saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .....	39
--	----