STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI PT. BANK TABUNGAN NEGARA (BTN) KANTOR CABANG SYARIAH BANJARMASIN

oleh :

MUHAMMAD ARDANSYAH PAMA

NIM. 1501160241

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2020/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ardansyah Pama

NIM : 1501160241

Tempat/Tgl. Lahir : Abung, 22 Desember 1996

Jurusan : Perbankan Syariah (Strata 1)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian 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, 15 Oktober 2020
Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Muhammad Ardansyah Pama

-

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Strategi Pemasaran Produk Tabugan Haji di PT. Bank Tabugan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Ditulis oleh Muhammad Ardansyah Pama, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Oktober 2020

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,8)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin, 2020

Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I.
NIP. 19000609 198803 1 003

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	H. Badrian.,M.Ag	
2.	Ansharullah.,M.,Fil.I	
3.	H.Abdul Gafur.,L.c.,M.A	
4.	Yusuf Asyahri,S.E,.M.E	

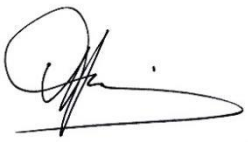
PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	:	Strategi Pemasaran Produk Tabugan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin
Ditulis Oleh	:	Muhammad Ardansyah Pama
NIM	:	1501160241
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	:	Strata Satu (S-1)
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Tahun Akademik	:	2020/2021
Tempat dan Tanggal Lahir	:	Abung, 22 Desember 1996
Alamat	:	Jl.A. Yani KM. 5,5 KOPLEK TNI-AD R.Soeprapto RT/RW 003/001 NO.06 Kota Banjarmasin Kelurahan Pemurus dalam Kec.Banjarmasin Selatan

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,

Pembimbing I,



Drs. H. M. Amin Dj., M.A.
NIP. 195511241983031004

Pembimbing II,



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

Mengetahui:
Ketua Prodi S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP. 197904102005011010

ABSTRAK

Muhammad Ardansyah Pama. 2020. *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. M. Amin Dj., M.A. (II) H. Abdul Gafur, Lc.M.A.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Tabungan Haji.

Tingginya tingkat persaingan antar bank memaksa setiap bank yang ada berlomba-lomba untuk menciptakan berbagai produk-produk perbankan dan juga gencar untuk melakukan pemasaran. Terutama untuk PT. Bank Tabungan Negara Syariah (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sangat memperhatikan strategi untuk memasarkan tabungan haji ini mengingat banyaknya persaingan, maka dalam meningkatkan jumlah nasabahnya agar tidak menurun.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui strategi pemasaran yang digunakan dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin.

Jenis penelitian ini penelitian lapangan (*field research)*. Dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara dan dokumentasi. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu mengkaji secara mendalam hasil penelitian dengan pembahasan yang mengacu pada landasan teoritis dan berhubungan dengan yang diteliti oleh penulis.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin menggunakan sistem bauran pemasaran atau *marketing mix* dengan sebutan 4P, yaitu strategi *produce, price, place, promotion*. Strategi harga yaitu dengan setoran awal minimal Cuma RP. 100.000 dan sudah bebas biaya administrasi perbulannya, mendapatkan berbagai macam souvenir perlengkapan haji dan yang lebih menarik lagi kemudahan bertransaksi di Arab Saudi atau luar negeri lainnya dengan kartu Debit BTN Syariah Visa yang diberikan setelah nasabah yang mau berangkat haji. Kendala yang dihadapi yaitu ada dua, kurangnya pemahaman masyarakat dengan adanya perbankan syariah karena mereka menganggap bahwa bank itu sama, dan kehadiran perbankan lainnya yang juga melayani tabungan haji.

MOTTO

“PANTANG MENYERAH, USAHA, IKHTIAR, DOA, APAPUN HASILNYA COBA & COBA LAGI TERUS LAKUKAN YANG TERBAIK”

“SEMUA ORANG PASTI BISA MENGGAPAI APAPUN YANG MEREKA INGINKAN YANG PENTING MAU BERGERAK, MENJALANKAN, MENGERJAKAN, PANTANG MENYERAH, YAKIN, BERDOA, KERJA KERAS, & IKHLAS UNTUK MENGGAPAINYA”

‘MUHAMMAD ARDANSYAH PAMA’

KATA PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang melimpahkan rahmat, karunia serta hidayah-Nya.
2. Ayah dan ibu yang saya sayangi atas semua doa, pengorbanan, dukungannya serta semangat yang diberikan.
3. Keluarga besar yang selalu memberikan dukungan untuk menyelesaikan pendidikan saya.
4. Terimakasih kepada Bapa H. M. Amin Dj selaku dosen pembimbing I dan H. Abdul Gafur selaku dosen pembimbing II yang memberikan motivasi dan bimbingan dalam mengerjakan tugas akhir.
5. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu dosen yang memberikan motivasi dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Seluruh karyawan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.
7. Teman-teman yang senantiasa bersama dan membantu dalam suka maupun duka.
8. Almamaterku.

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.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba’	B	Be
ت	Ta’	T	Te
ث	Sa’	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥ a	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żа	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	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
ى	Ya’	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	*muta‘aqqidin*
عدة	Ditulis	*‘iddah*

C. Ta’ marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis *h*

هبة	Ditulis	*Hibbah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	Karâmahalauliyâ ‘

2. Apabila ta’ marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	Zakâtul-fiṭri

D. Vokal pendek

ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*
ـَ	fatḥah	Ditulis	*A*
ـُ	ḍammah	Ditulis	U

E. Vokal panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	Â - jâhiliyyah
2	Fathah + ya’mati - يسعى	Ditulis	Â - yas‘â
3	Kasrah + ya’mati - كريم	Ditulis	î - karîm
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	Û - furûd

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya’ mati - بينكم	Ditulis	Ai - Bainakum
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	Au - Qaulun

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

أأنتم	Ditulis	*A'antum*
أعدت	Ditulis	*U'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*La'insyakartum*

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al"

القرأن	Ditulis	al-qur'ân
القياس	Ditulis	al-qiyâs

2. Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya

السماء	Ditulis	as-Samâ
الشمس	Ditulis	asy-Syams

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Žawîal-furûd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-Sunnah

KATA PENGANTAR

بِسْـــــــــــــــمِ اللهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْمِ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt., karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin". Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad Saw., beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I. yang berkenan mengesahkan skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. yang berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Drs.H M Amin Dj., M.A., selaku dosen pembimbing I, dan H Abdul Gafur., Lc. M.A.,selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing penulis, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala bagian tata usaha .
6. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
7. Pimpinan PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syari'ah Banjarmasin dan pegawai yang telah banyak membantu penulis melakukan penelitian.
8. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah SWT berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Âmînyârabbal'âlamîn.

Banjarmasin, 15 Oktober 2020



Muhammad Ardansyah Pama

DAFTAR ISI

COVER i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ii
PENGESAHAN iii
PERSETUJUAN iv
ABSTRAK v
MOTTO vi
KATA PERSEMBAHAN vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA viii
KATA PENGANTAR xii
DAFTAR ISI xiv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 8
C. Tujuan Penelitian 8
D. Signifikasi Penulisan 9
E. Definisi Operasional 9
F. Sistematika Penulisan ..... **Error! Bookmark not**
G. Kajian Pustaka ..... **Error! Bookmark not**
BAB II TEORI STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI **Error! Bookmark not**
A. Strategi ..... **Error! Bookmark not**
B. Pemasaran 18
C. Strategi Pemasaran ..... **Error! Bookmark not**
D. Bauran Pemasaran *(Marketing Mix)* ..... **Error! Bookmark not**
E. Produk Tabungan Haji ..... **Error! Bookmark not**
BAB III METODE PENELITIAN 39
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian 39
B. Lokasi Penelitian 39
C. Subjek dan Objek Penelitian 39
D. Data dan Sumber Data. ..... **Error! Bookmark not**
E. Teknik Pengumpulan Data ..... **Error! Bookmark not**
F. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data ..... **Error! Bookmark not**
G. Tahapan Penelitian ..... **Error! Bookmark not**
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS ..... **Error! Bookmark not**
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ..... **Error! Bookmark not**
B. Penyajian Data ..... **Error! Bookmark not**
1. Identitas Informan ..... **Error! Bookmark not**
2. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji ..... **Error! Bookmark not**
3. Kendala Yang di Hadapi Dalam Menerapkan Strategi Produk Tabungan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. ..... **Error! Bookmark not**
C. Analisis Data ..... **Error! Bookmark not**

1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. ..... **Error! Bookmark not**
2. Kendala Yang di Hadapi Dalam Menerapkan Strategi Produk Tabungan Haji di PT. Bank Tabungan Negara (BTN) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. ..... **Error! Bookmark not**

BAB V PENUTUP ..... **Error! Bookmark not**

A. Simpulan ..... **Error! Bookmark not**

B. Saran ..... **Error! Bookmark not**

DAFTAR PUSTAKA ..... **Error! Bookmark not**

LAMPIRAN 69