

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur)

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi untuk
Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah**



Disusun Oleh:

Azra Aulia Ilham

41182933160041

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI

2023 M/ 1444 H

2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING
STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH
PADA BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur)

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi untuk
Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah

Disusun Oleh:

Azra Aulia Ilham

41182933160041

Pembimbing:



Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.

NIDN. 0418128801

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI

2023

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji dan Umrah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur)" telah diujikan dalam Sidang *Munagasyah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam "45" Bekasi pada 6 Juli 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

Bekasi, 6 Juli 2023

Sidang Munagasyah

Dekan/
Ketua Merangkap Anggota



(Dr. Yoyo Hambali, M.A.)
NIDN.0418047601

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap Anggota

(Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si)
NIDN. 0418128801

Anggota

(Purnama Putra, S.Akt, M.Si)
NIDN. 0405108102

(Rizal Pahlevi, Lc., M.Si)
NIDN. 0419018905

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Azra Aulia Ilham

NPM : 4118293316004

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji dan Umrah pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur)” adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya. Adapun kutipan yang ada dalam penyusunan skripsi ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi. Saya bersedia melakukan proses yang semestinya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku jika ternyata skripsi ini sebagian atau keseluruhan merupakan plagiat karya orang lain.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Bekasi, 6 Juli 2023



Azra Aulia Ilham
41182933160041

ABSTRAK

Azra Aulia Ilham. 41182933160041. STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur). Program Studi Perbankan Syariah. Universitas Islam “45” Bekasi. (2023).

Perbankan Syariah menawarkan produk tabungan untuk perencanaan ibadah haji dan umrah sesuai prinsip syariah dengan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi). Kontrak adalah kerjasama antara dua pihak dimana keuntungan dan kerugian dibagi sesuai dengan rasio yang telah disepakati sebelumnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembukaan tabungan haji dan umrah, strategi pemasaran tabungan haji dan umrah, dan mengetahui analisis strategi pemasaran tabungan haji dan umrah yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Data diperoleh dengan metode wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan metode analisis interaksi, dimana komponen reduksi data dan penyajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data, kemudian dilakukan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran tabungan haji dan umrah yang digunakan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur adalah *open table*, *cross selling* dan *personal selling*. Strategi pemasaran yang paling efektif diterapkan ialah *open table*. Dikarenakan strategi ini dilakukan oleh *marketing* ketika melakukan kunjungan atau membangun kerja sama dengan berbagai instansi, seperti Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) dan pengajian-pengajian umum.

Kata kunci: *Tabungan haji dan umrah, strategi pemasaran, Bank Syariah Indonesia.*

ABSTRACT

Azra Aulia Ilham. 41182933160041. MARKETING STRATEGY OF HAJJ AND UMRAH SAVING PRODUCTS IN BANK SYARIAH INDONESIA (Case Study of Bank Syariah Indonesia Jakarta Cibubur Branch Office). Islamic Banking Study Program. Islamic University "45" Bekasi. (2023).

Islamic Banking offers savings products for Hajj and Umrah planning according to syariah principles with Mudharabah Mutlaqah (Investment) contracts. The contract is a cooperation between two parties where profits and losses are shared according to a pre-agreed ratio.

This study aims to determine the procedures for opening Hajj and Umrah savings, marketing strategies for Hajj and Umrah savings, and knowing the analysis of marketing strategies for Hajj and Umrah savings that are applied to Bank Syariah Indonesia Jakarta Cibubur Branch Office.

This research is a type of qualitative research using a descriptive approach. Data obtained by interview and documentation methods. Data analysis used the interaction analysis method, where the data reduction and data presentation components were carried out simultaneously with the data collection process, then conclusions were drawn.

The results showed that the marketing strategies for hajj and umrah savings used by Bank Syariah Indonesia Jakarta Cibubur Branch Office were open table, cross selling, and personal selling. The most effective marketing strategy applied is open table. Because this strategy is carried out by marketing when making visits or building cooperation with various agencies, such as the Hajj Guidance Group (KBIH) and public recitations.

Keywords: *Hajj and Umrah savings, marketing strategy, Bank Syariah Indonesia.*

KATA PENGANTAR

Dengan menyebutkan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan jalan kemudahan serta kemampuan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam penulis curahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dan senantiasa kita nantikan syafa'atnya di *yaumul qiyamah* nanti.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs. M.M., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali. M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas “45” Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang senantiasa meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Segenap Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan kepada penulis dengan seksama dan penuh perhatian untuk menyempurnakan penelitian ini.
5. Segenap Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan kontribusi ilmu yang bermanfaat untuk bekal masa depan penulis.
6. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan arahan, petunjuk serta bimbingannya kepada penulis.

7. Ibu Ella Dewi DS selaku *Branch Manager* Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur, Ibu Maya selaku *Funding Transaction Representative* dan Bapak Amirulloh selaku *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
8. Seluruh staff dan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian guna mengolah data sebagai bahan penyusunan skripsi.
9. Ayah dan Almh. Ibu tercinta yang tiada hentinya memberikan kasih sayang, do'a, dukungan, dan selalu menjadi motivasi penulis untuk terus berjuang menjalani hidup dan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
10. Adik penulis tercinta, Mary Azryani dan Fairuz Nur Ramadhani yang selalu memberikan do'a dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga besar Yayasan Nurul Hikmah Al-Hakim tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan dan do'a bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Ayu Setianingsih, Hana Saadah, dan Euis Karlina yang selalu menjadi pendukung terbaik, memotivasi dan menyemangati penulis.
13. Teachers Millennial Group yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis.
14. Bapak Egi Gusprian, Keluarga Cekih FC dan AJ Futsal yang selalu menemani dan mawarnai perjalanan perkuliahan penulis.
15. Teman-teman Perbankan Syariah Angkatan 2016.
16. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas seluruh kebaikan yang telah diberikan.

Bekasi, 6 Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan dan Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	5
1.4 Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Bank Syariah.....	9
2.2 Strategi Pemasaran.....	17
2.3 Review Studi Terdahulu	25
2.4 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	34
3.2 Metode Penelitian	34
3.3 Data dan Sumber Data	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40

4.1 Gambaran Umum Tentang Bank Syariah Indonesia	40
4.2 Gambaran Produk Tabungan Haji dan Umrah Bank Syariah Indonesia	47
4.3 Prosedur Pembukaan Tabungan Haji dan Umrah pada Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur	47
4.4 Strategi Pemasaran Tabungan Haji dan Umrah yang diterapkan pada Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur.....	50
4.5 Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Haji dan Umrah yang Diterapkan pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Jakarta Cibubur	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Bank Umum Syariah	1
Tabel 2.1 Riview Studi Terdahulu	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	26
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Jakarta Cibubur ..	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Intrumen Wawancara dengan <i>Customer Service</i>	57
Lampiran 2 Intrumen Wawancara dengan <i>Marketing</i>	60
Lampiran 3 Intrumen Wawancara dengan <i>Branch Manager</i>	62
Lampiran 4 Dokumentasi	64
Lampiran 5 Sk Pembimbing	78
Lampiran 6 Frekuensi Bimbingan	79