

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI  
PADA BANK MUAMALAT KC BENGKULU**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

**OLEH:**

**FITRI JULIANTI**

**NIM: 1911140090**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
TAHUN 2023 M / 1443 H**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
 Telepon. (0736) 51276-51171-51172-Faksimili (0736)-51171-51172  
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul: **"Strategi pemasaran produk tabungan haji pada Bank Muamalat KC Bengkulu"** yang disusun oleh:  
 Nama: Fitri Julianti  
 NIM: 1911140090  
 Program Studi: Perbankan Syariah  
 Bentuk Tugas Akhir: Skripsi  
 Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu, Juni 2023 M.



**Bengkulu, Juni 2023 M.**  
**Syawal 1444 H.**

**Pembimbing I:**  
**Pembimbing II:**

**Eka Sri Wahyuni, S.E. MM**  
 NIP. 197705092008012014

**Badaruddin Nurhab, S.Th. M.M.**  
 NIP. 198312172014031001

Mengetahui  
 Ketua Jurusan Ekonomi Islam  
**Yenti Sumarni, MM**  
 NIP. 197904162007012020



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
 Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
 Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
 Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul **"Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Bengkulu"** yang disusun oleh:  
 Nama : Fitri Julianti  
 NIM : 1911140090  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Bentuk Tugas Akhir : Skripsi  
 Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada:  
 Hari : Kamis  
 Tanggal : 22 Juni 2023  
 Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Juli 2023 M

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

*(Signature)*  
 Idwal B. M.A.  
 NIP. 198307092009121005

*(Signature)*  
 Uswatun Husanah, ME  
 NIP. 199303082020122003

Penguji I  
*(Signature)*  
 Idwal B. M.A.  
 NIP. 198307092009121005

Penguji II  
*(Signature)*  
 Adl Setiawan, Lc. M.E.  
 NIP. 198908062019031008



Disetujui dan Dikukuhkan  
 Ditandatangani oleh  
 Dekan  
 NIP. 19650401993031007

## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Bengkulu” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan serta tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan berlaku.

Bengkulu, Juni 2023

Menyatakan



Fitri Julianti  
NIM. 1911140090

## ABSTRAK

Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Muamalat  
Kantor Cabang Bengkulu

Oleh Fitri Julianti, NIM 1911140090

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui strategi pemasaran dari Bank Muamalat KC Bengkulu dalam memasarkan produk tabungan haji dan kendala dalam memasarkannya. Untuk mengungkap persoalan ini, penelitian menggunakan pendekatan metode kualitatif deskriptif, Sumber data menggunakan data primer dan sekunder, Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Informan meliputi, *Customer Service*, 1 orang, *marketing* 1 orang dan nasabah tabungan haji 5 orang. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan Bank Muamalat adalah dengan strategi melalui sumber daya manusia, strategi *door to door*, strategi promosi melalui media sosial dan dengan menjalin kerja sama. Kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk tabungan haji adalah: fasilitas yang kurang memadai yakni kurangnya jumlah kantor Bank dalam wilayah Bengkulu dan minimnya jumlah ATM Bank Muamalat serta terjadinya persaingan antar Bank.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, kendala pemasaran, Produk Tabungan Haji, Bank Syariah.

## **ABSTRACT**

**Marketing Strategy for Hajj Savings Products at Bank Muamalat  
KC Bengkulu**

**By Fitri Julianti, NIM 1911140090**

The purpose of this study was to determine the marketing strategy of Bank Muamalat KC Bengkulu in marketing Hajj savings products and the constraints in marketing them. To uncover this problem, the research used a descriptive qualitative method approach. Data sources used primary and secondary data. Data collection techniques were carried out by interviews and documentation. Informants include, Customer Service, 1 person, marketing 1 person and Hajj savings customers 5 people. The results of the research show that the marketing strategy used by Bank Muamalat is a strategy through human resources, a door to door strategy, a promotion strategy through social media and by collaborating. Obstacles faced in marketing haj savings products are: inadequate facilities, namely the lack of the number of bank offices in the Bengkulu area and the minimum number of Bank Muamalat ATMs and the occurrence of competition between banks.

**Keywords:** Marketing Strategy, marketing constraints, Hajj Savings Products, Islamic Banks.

## MOTTO

**Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kau telah selesai (dari sesuatu urusan) tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) dan hanya kepada Tuhanmulah kamu berharap.**

**(Q.S Al-Insyirah: 6-8)**



## PERSEMBAHAN

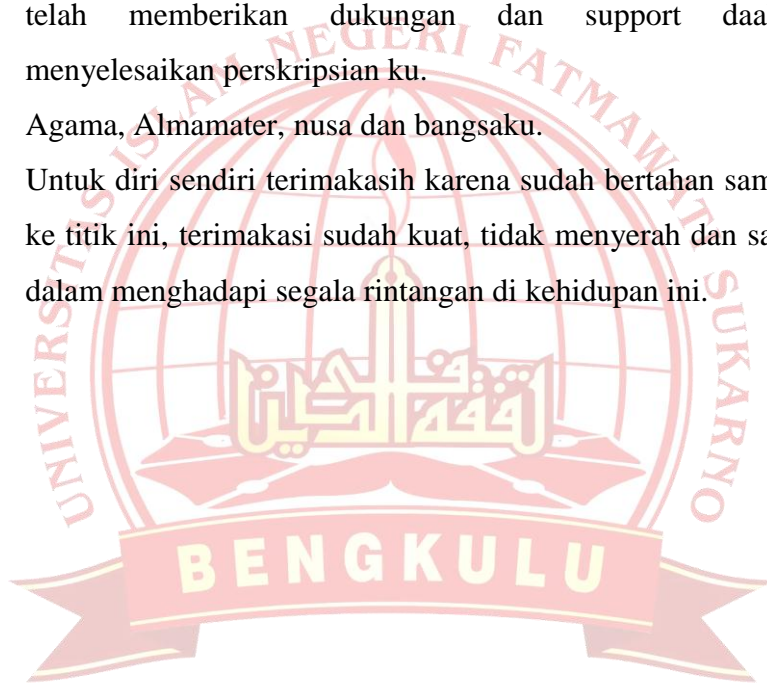
Segala puji dan syukur alhamdulillahirobbil'alamin selalu terucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang tak terhitung sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa sholawat beserta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dan skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Terkhusus untuk kedua orang tua ku tercinta Mama (Mahdalena) dan Almarhum ayah ku (parjono) yang selalu aku rindukan. Terimakasih karena telah membesarkan dan mendidik ku dengan penuh kasih sayang, yang tak kenal lelah dan selalu bersabar dalam mendukung setiap langkah yang kujalani, terimakasih untuk segala doa dan segala hal yang telah kalian berikan kepada ku sehingga aku dapat melewati ini semua. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat ayah dan ibu bahagia.
2. Kakak dan adikku tercinta (Demal Syaputra, Dendi Ardiansya dan Candra Kadarisman), serta keluarga besar ku, terimakasih telah memberikan dukungan dan suport kepada ku agar selalu kuat dalam menjalani lika-liku perjuangan hingga aku sampai pada tahap ini.
3. Kepada Ummi dan Bapak sekeluarga, terimakasih atas segala hal yang telah kalian berikan kepada ku, atas semua pelajaran



dan ilmu yang berharga dalam hidupku, senantiasa memberikan dukungan dan motivasi kepada ku sehingga aku dapat berada di tahap ini.

4. Teruntuk teman-teman seperjuangan Fakultas Febi Program studi Perbankan Syariah angkatan 2019 khususnya Perbankan Syariah C dan teman-teman KKN ku, terimakasih telah memberikan dukungan dan support daalam menyelesaikan perskripsian ku.
5. Agama, Almamater, nusa dan bangsaku.
6. Untuk diri sendiri terimakasih karena sudah bertahan sampai ke titik ini, terimakasih sudah kuat, tidak menyerah dan sabar dalam menghadapi segala rintangan di kehidupan ini.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT untuk segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Strategi pemasaran produk tabungan haji pada Bank Muamalat KC Bengkulu”**. Sholawat serta salam tak lupa pula selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW. Yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam sehingga umat islaam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik didunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemaasaran produk tabungan haji pada bank Muaamalat KC Bengkulu dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syari'ah Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak, dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Prof. Dr Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan berbagai fasilitas dalam menimba ilmu pengetahuan di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

2. Dr. H. Supardi, M.Ag selaku dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan kemudahan kepada kami selama masa perkuliahan.
3. Ibu Yenti Sumarni, MM selaku ketua Jurusan Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah membantu, membimbing, dan memotivasi peneliti.
4. Ibu Yunida Een Friyanti, M. Si selaku ketua prodi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu telah membantu, membimbing, dan memotivasi peneliti.
5. Mom Eka Sri Wahyuni, SE, MM selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Badaruddin Nurhab S. Thi. M.M selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat dan arahan dengan penuh kesabaran.
7. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
8. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang

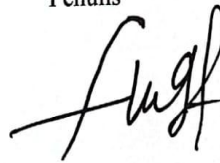
telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis ke depan.

Bengkulu, Juli 2023

Penulis



Fitri Julianti  
NIM. 1911140090

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>.i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	<b>.ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>.iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>.iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	
vi	
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Kegunaan penelitian .....	8
E. Penelitian terdahulu .....	9
F. Metode Penelitian .....	16
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Waktu dan Lokasi Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
3. informan penelitian.....	17
4. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
5. Teknik Analisis Data.....	20
G. Sistematika Penulisan.....	Error! Bookmark not defined.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Strategi pemasaran syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian strategi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengertian pemasaran syariah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengertian strategi pemasaran syariah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Karakteristik pemasaran syariah.....	28
5. Konsep strategi pemasaaraan syariah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Produk tabungan haji.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian produk .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengertian tabungan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tabungan haji .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Akad Wadi'ah .....	36
1. Pengertian Wadi'ah.....	36
2. Jenis-Jenis wadi'ah.....	37
3. Rukun wadiah.....	39
4. Syarat wadi'ah.....	40

## **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia .....	41
B. Visi dan Misi Bank Muamalat ...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Produk Bank Muamalat .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Struktur Organisasi.....	51

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian.....	55
B. Pembahasan.....	65

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1.1 Instagram Bank Muamalat
2. Gambar 2.1 Instagram Bank Muamalat





## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form Validasi Tugas Akhir**
- Lampiran 2 : Daftar Hadir Seminar Proposal**
- Lampiran 3 : Catatan Perbaikan Proposal Skripsi**
- Lampiran 4 : Surat Penunjukan SK Pembimbing**
- Lampiran 5 : Pedoman Wawancara**
- Lampiran 6 : Halaman Pengesahan Proposal Skripsi**
- Lampiran 7 : Surat Mohon Izin Penelitian**
- Lampiran 8 : Surat keterangan Selesai Penelitian**
- Lampiran 9 : Lembar Bimbingan Skripsi**
- Lampiran 10 : Daftar Hadir Komprehensif**
- Lampiran 11: Blanko Nilai Komprehensif**
- Lampiran 12: Surat Keterangan Bebas Plagiasi**
- Lampiran 13: Hasil Wawancara**
- Lampiran 13 : Dokumentasi penelitian**



