

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah sudah berdiri di Indonesia sejak tahun 1992, dan Bank pertama yang berdiri di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Perkembangan bank syariah di Indonesia terus meningkat dan berkembang dengan seiringnya waktu, sampai pada zaman modern saat ini. Dalam sistem operasional antara bank syariah dan konvensional sangat berbeda, dimana dalam bank syariah memberikan layanan bebas bunga kepada para nasabahnya karena di dalam bank syariah tidak memakai sistem bunga, baik bunga yang diperoleh oleh nasabah ataupun bunga yang dibayar kepada penyimpanan dana dalam bank syariah.¹

Perbankan syariah merupakan segala hal yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, yang mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah memiliki fungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dan penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan.²

Dalam UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah, yang didalamnya berisikan bahwa bank syariah

¹ Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2011) h. 24-25

² Ismail, MBA, *Perbankan Syariah*, ... h. 25

adalah bank yang kegiatan usahanya didasarkan pada prinsip syariah atau prinsip hukum islam yang sudah diatur oleh fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahataan (*maslahah*), universalisme (*alamiyah*), serta tidak adanya gharar, maysir, riba, zalim dan objek yang haram. Dalam menjalankan fungsinya bank syariah banyak mengeluarkan produk-produk bank dalam bentuk syariah.³

Salah satu produk yang ada dalam Bank Muamalat adalah produk tabungan haji, tabungan haji merupakan tabungan yang dibuka oleh bank syariah sebagai tabungan persiapan khusus untuk perjalanan ibadah haji. Dan dalam memperkenalkan produk pastinya ada strategi pemasaran yang akan dilakukan guna menarik minat nasabah agar menggunakan produk tersebut.⁷

Menurut *American marketing association*, pemasaran diartikan Sebagai suatu fungsi organisasi dan seperangkat proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan dan menyerahkan nilai kepada pelanggan dan mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan para pemilik sahamnya.⁴

³ Adrianto dan Anang Firmansyah. M, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, (Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media, 2019) . h . 24

⁴Andrianto dan Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*,...h. 122

Setiap bank memiliki strategi pemasaran masing-masing dan ada berbagai macam upaya strategi yang dapat dilakukan dalam memasarkan produk dagangan yaitu dengan cara : penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengembangan produk, dan diservikasi produk.⁵

Pemasaran yang dilakukan bukan hanya sekedar memasarkan saja tetapi pemasar harus berupaya mengetahui dan memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan serta apa yang menjadi permintaan pasar sasaran, pemasaran merupakan tugas yang tidak mudah, karena harus memahami kebutuhan pelanggan. Salah satunya memberikan solusi kepada pelanggan mengenai apa yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan, menjelaskan apa yang menjadi biaya pelanggan, menjaga kenyamanan pelanggan, dan menjaga komunikasi dengan baik.⁶ Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an dalam surat An-Nisa ayat 29:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۖ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ۝

Artinya : *“wahai orang-orang yang beriman! janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam*

⁵ Andrianto dan Anang Firmansyah. M, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, ...h. 134

⁶ Andrianto dan Anang Firmansyah. M, *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*, ...h. 137-138

*jalan perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sungguh allah maha penyayang kepadamu”.*⁷

Banyak bank yang sudah menggunakan produk tabungan haji baik dalam bank konvensional maupun syariah, salah satunya Bank Muamalat KC Bengkulu, bank muamalat sendiri sebagai bank pertama di Indonesia dengan prinsip syariah, hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi bank muamalat dalam memasarkan produk tabungannya terutama produk tabungan haji karena saat ini sudah banyak sekali bank yang juga mengeluarkan produk tabungan haji. Dalam maknanya Haji merupakan menyengaja sesuatu, yaitu sengaja dengan niat mengunjungi *ka'bah*, rumah suci yang pelaksanaannya diwajibkan oleh Allah SWT. Kepada seluruh umat muslim bagi mereka yang mampu. Jadi tabungan haji ini penting untuk menunjang dan mempermudah masyarakat yang berniat pergi ke tanah suci. ibadah haji merupakan suatu ibadah yang termasuk kedalam rukun Islam yang wajib dilakukan bagi yang mampu, baik secara fisik ataupun materi.⁸

Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Ali 'imran ayat 97 yang berbunyi:

⁷ Al-Qur'an Indonesia Surat An-Nisa ayat 29

⁸ Sulaiman Rasyid *Fiqh Islam* (Bandung: Sinar baru Algensindo, 2019), h.247

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: "Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barang siapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barang siapa mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam."⁹

Dalam surat Ali-Imran ayat 97 mengatakan bahwa di Baitullah terdapat tanda yang jelas mengenai kemuliaan dan keutamaannya. Diantaranya maqam Ibrahim, dan sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kalangan yang mampu untuk menjalankan ibadah haji mengunjungi Baitullah, barang siapa mengingkari kewajiban haji, maka sungguh dia telah kafir.

Dari surat tersebut dapat dilihat bahwa sungguh mulia mereka yang mendatangi Baitullah atas niat ibadah karena Allah SWT, Namun terdapat persoalan dalam ibadah haji yang menjadi persoalan dalam keberangkatannya yaitu mengenai masalah pendanaan, dikarenakan dana untuk memenuhi ibadah haji relatif besar, selain itu adanya daftar

⁹ Al-Qur'an Indonesia Surat Ali 'imran ayat 97

tunggu haji yang begitu lama dan kuota keberangkatan terbatas. hal ini di karenakan setiap tahunnya terdapat puluhan juta umat islam dari segala penjuru dunia yang melaksanakan ibadah haji, bahkan setiap tahunnya semakin bertambah termasuk negara indonesia yang mayoritas nya beragama islam. Yang membuat jamaah haji yang berangkat membludak besar, sebab itulah pemerintah arab saudi membatasi kuota jamaah haji bagi setiap negara yang ingin berangkat haji, agar jamaah haji dapat melaksanakan ibadah dengan aman dan nyaman.¹⁰ Bank Muamalat Indonesia sebagai bank umum syariah pertama di indonesia ingin memberikan layanan perbankan syariah yang profesional bagi nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji yang menggunakan akad *wadi'ah*. Sejak tahun 1999, Bank Muamalat Indonesia dipercaya oleh Kemeterian Agama menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) yang berkomitmen untuk membantu mengantarkan nasabah ke tanah suci. Tabungan haji Bank Muamalat ini merupakan tabungan yang fleksibel, karena bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau yang tersedia. Kelebihan lain dari tabungan haji Bank Muamalat Indonesia adalah sistem tabungan yang sudah

¹⁰ Aqwa Naser Daulay, *faktor-faktor yang berhubungan dengan perkembangan produk tabungan haji perbankan syariah di indonesia*, jurnal Human Falah Volume 4. No 1 Januari-Juni 2017. H 106-107

online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Milik Kementerian Agama, dengan demikian nasabah bank telah mendapat kepastian kuota keberangkatan ibadah haji. Persyaratan yang ditentukan untuk membuka tabungan haji tidak begitu sulit dan setoran awal yang ditentukan murah, tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening haji.¹¹

Dalam pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat KC Bengkulu bahwasannya dalam melakukan pemasaran terhadap produk tabungan haji, masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk membuka tabungan haji yang dikarenakan minimnya pemahaman dari masyarakat, ditambah biaya dari keberangkatan haji membutuhkan biaya yang begitu besar dan daftar tunggu haji yang lama.¹² Dalam hal ini pastinya bank memiliki strategi pemasaran untuk mengatasi masalah yang ada.

Dari permasalahan ini saya ingin meneliti mengenai produk tabungan haji yang ada di Bank Muamalat KC Bengkulu, apakah dengan strategi yang digunakan tersebut mampu meningkatkan nasabah di tengah persaingan yang ada. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan

¹¹<https://www.bankmuamalat.co.id/index.php/artikel/membuka-tabungan-haji-dan-umrah-di-bank-muamalat-indonesia>¹¹ pada hari jum'at , tanggal 10 Maret 2023 pukul 10.15 wib

¹² wawancara bersama *Customer Service* Bank Muamalat KC Bengkulu pada tanggal 16 mei 2023

di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Bengkulu**”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pemasaran produk tabungan haji di Bank Bank Muamalat KC Bengkulu?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi Bank Muamalat dalam memasarkan produk tabungan haji ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana strategi yang dilakukan Bank Muamalat KC Bengkulu dalam memasarkan produk tabungan haji
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi Bank Muamalat KC Bengkulu dalam memasarkan produk tabungan haji.

D. Kegunaan penelitian

1. Kegunaan Teoritis

Melalui penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan yang lebih luas mengenai strategi pemasaran produk tabungan haji yang ada di Bank Muamalat KC Bengkulu.

2. Kegunaan praktis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan menambah masukan mengenai strategi pengembangan produk tabungan haji Bank Muamalat KC

Bengkulu agar lebih mengembangkan produk bank dalam menarik minat nasabah sebagai peningkatan jumlah nasabah, dan penelitian ini juga dapat menambah referensi untuk penelitian selanjutnya, serta menambah wawasan bagi masyarakat mengenai produk tabungan haji yang ada di Bank Muamalat KC Bengkulu.

E. Penelitian terdahulu

1. Penelitian Makhdaleva Hanura Tajudin dan Ade Sofyan Mulazid (2017) dalam jurnal yang berjudul *Pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri KCP. Sawangan Kota Depok*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (mabrur) studi kasus bank syariah mandiri KCP. Sawangan Kota Depok. penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel dengan metode kualitatif sampling purposive. dan instrumen kuesioner. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa uji variabel promosi, kepercayaan dan kesadaran merek secara simultan berpengaruh terhadap proses keputusan menggunakan produk tabungan haji (mabrur) Bank Syariah. Persamaan dari penelitian ini terletak di metode penelitian kualitatif yang digunakan dan membahas mengenai produk

tabungan haji. Dan perbedaan dari penelitian ini adalah mengenai objek penelitian dan rumusan masalah dimana penelitian ini meneliti di Bank Syariah Mandiri KCP. Sawangan kota Depok, sedangkan penelitian yang akan saya teliti terletak di Bank Muamalat KC Bengkulu dan penelitian ini membahas mengenai Pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (Mabrur) sedangkan penelitian yang akan saya teliti mengenai strategi pemasaran produk tabungan haji.¹³

2. Irmawati dan Syahrul Amsari, dalam jurnal yang berjudul *Analisis faktor-faktor penghambat pemasaran produk tabungan haji (studi kasus pada Bank Sumut Syariah Medan)*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana promosi yang dilakukan bank Sumut syariah agar nasabah memiliki tabungan haji dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang dilakukan bank Sumut Syariah agar nasabah memiliki tabungan haji. penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan oleh Bank Sumut Syariah Medan untuk pemasaran tabungan haji IB Makbul yaitu memakai taktik

¹³ Makhdaleva Hanura Tajudin dan Ade Sofyan Mulazid, *Pengaruh promosi, kepercayaan dan kesadaran merek terhadap keputusan nasabah menggunakan produk tabungan haji (mabrur) bank syariah Mandiri KCP. Sawangan kota Depok*, Jurnal ekonomi islam volume 8 No.1, januari-juni 2017. h. 19-43

marketing mix, yaitu: strategi produk (*product*), strategi harga (*price*), strategi distribusi (*place*), strategi promosi (*promotion*), pengiklanan dan sales promotion. Dan beberapa masalah yang dihadapi bank dalam pelayanan yang diberikan agar nasabah memiliki tabungan haji adalah kurangnya SDM yang berpengalaman khususnya dibagian pemasaran dan fasilitas. Persamaan pada penelitian ini terletak pada metode deskriptif kualitatif yang dilakukan dan sama membahas mengenai produk tabungan haji. Dan perbedaan dari penelitian ini adalah mengenai objek penelitian dan rumusan masalah dimana penelitian ini meneliti di Bank Sumut Syariah Medan sedangkan penelitian yang akan saya teliti terletak Bank Muamalat KC Bengkulu dan penelitian ini membahas mengenai analisis faktor-faktor penghambat pemasaran produk tabungan haji sedangkan yang akan saya teliti membahas mengenai strategi pemasaran produk tabungan haji.¹⁴

3. Siska Pelia Damanik (2019) dalam skripsi yang berjudul *Pelaksanaan akad mudharabah pada produk tabungan haji di PT. Bank Syariah KCP Lubuk Pakam*, tujuan dari

¹⁴ Irmawati dan Syahrul Amsari, analisis faktor-faktor penghambat pemasaran produk tabungan haji (Studi Kasus pada Bank Sumut Syariah Medan) , jurnal perbankan dan keuangan syariah. Vol 1 No. 01. (Agustus, 2022).

penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan akad *mudharabah* pada tabungan haji dan apa saja kendala pelaksanaan akad *mudharabah* dan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan akad *mudharabah* tabungan haji yang dilakukan bagi calon nasabah harus memenuhi persyaratan tertentu dari bank seperti melampirkan fotocopy kartu identitas, fotocopy NPWP dan melampirkan kartu keluarga setelah itu mengisi formulir yang telah disiapkan dari pihak bank dan setelahnya dilanjutkan dengan melakukan ijab dan qabul antara kedua belah pihak sebagai tanda persetujuan antara pihak bank dan nasabah. Dan kendala yang dialami pihak bank dalam melakukan pelaksanaan akad *mudharabah* tabungan haji antar calon nasabah adalah di pihak bank terjadi kendala dalam kesalahan pengisian data sedangkan kendala yang dialami calon nasabah adalah kurangnya sosialisasi dari pihak bank. Persamaan dalam penelitian ini terletak pada metode deskriptif kualitatif yang dilakukan dalam penelitian dan sama dalam pembahasan mengenai produk tabungan haji. Dan perbedaan dari penelitian ini adalah terletak pada objek penelitian dan rumusan masalah dimana penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah KCP Lubuk-Pakam sedangkan penelitian yang akan saya lakukan terletak di Bank Muamalat KC

Bengkulu Dan penelitian ini membahas mengenai pelaksanaan akad *Mudharabah* pada produk tabungan haji sedangkan yang akan saya teliti membahas mengenai strategi pembahasan produk tabungan haji.¹⁵

4. Prita indah pahlefi dalam skripsi yang berjudul *analisis strategi pemasaran produk tabungan mabrur dengan akad mudharabah muthlaqah dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi pemasaran produk tabungan mabrur dengan akad *mudharabah muthlaqah* dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji bank syariah mandiri KCP Medan Setia Budi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu menggunakan pengamatan, wawancara atau penelaahan dokumen. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa untuk melakukan kegiatan pemasaran bank syariah mandiri KCP Medan Setia Budi mempunyai strategi pemasaran yaitu: strategi produk, strategi harga, strategi tempat, strategi promosi, orang atau pelaku yang yang berperan dalam penyajian jasa, keadaan fisik yaitu dalam bentuk tersedianya kursi tunggu yang cukup bagi para nasabah, AC, music islami

¹⁵ Siska Pelia Damanik, *Pelaksanaan akad mudharabah pada produk tabungan haji di PT. Bank BRI Syariah KCP Lubuk-Pakam*, (skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2019)

dan desain interior bangunan yang menarik. Persamaan dari penelitian ini sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan sama membahas tentang tabungan haji. Dan perbedaan dari penelitian ini terletak pada objek penelitian dan rumusan masalah dimana penelitian ini dilakukan di bank syariah mandiri KCP Medan Setia Budi sedangkan penelitian yang akan saya lakukan terletak di Bank Muamalat KC Bengkulu¹⁶.

5. Rida Mustika Waroh dalam skripsi yang berjudul *strategi promosi produk tabungan haji di BRI Syariah Kantor cabang pembantu Blitar*, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis strategi promosi produk tabungan haji sebelum dan sesudah wabah virus corona yang dilakukan BRI Syariah kantor cabang pembantu Blitar dan untuk mengetahui analisis SWOT terhadap strategi promosi produk tabungan haji yang dilakukan BRI Syariah Kantor cabang pembantu Blitar. penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa produk tabungan haji yang dilakukan pada tahun 2019 sebelum *corona* melakukan strategi promosi penjualan pribadi dimana nasabah terus meningkat hingga 15 sampai 20

¹⁶ Prita Indah Pahlefi, *analisis strategi pemasaran produk tabungan mabrur dengan akad mudharabah muthlaqah dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji Bank Syariah Mandiri KCP Medan Setia Budi*, (skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara Medan, 2020).

orang calon nasabah pembukaan rekening haji. Sedangkan di tahun 2020 saat adanya virus *corona* bank menambah strategi promosi melalui media sosial tetapi dalam tahun 2020 saat *corona* nasabah tabungan haji mengalami penurunan. Dan dalam analisis SWOT yaitu:

1. Kekuatan bank adalah dengan mengadakan promosi pribadi sedangkan tahun 2020 diadakan satu minggu sampai 2 kali.
2. Kelemahan bank yaitu belum adanya media cetak dalam melakukan strategi promosi
3. Peluang bank yaitu masyarakat di kota Blitar mayoritas beragama islam dan
4. Ancaman yaitu pada tahun 2020 masih adanya wabah virus *corona* yang membuat menurunnya nasabah tabungan haji di BRI Syariah kantor cabang pembantu Blitar. Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dan sama membahas mengenai produk tabungan haji. Perbedaan dalam penelitian ini terletak di objek penelitian dan rumusan masalah, dimana penelitian ini dilakukan di BRI Syariah kantor cabang pembantu Blitar sedangkan yang akan saya teliti terletak di Bank Muamalat KC Bengkulu. Dan penelitian ini meneliti tentang strategi promosi produk tabungan haji sedangkan penelitian yang akan saya

teliti mengenai strategi pemasaran produk tabungan haji.¹⁷

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Yaitu penelitian yang berusaha memberikan gambaran dengan kata-kata secara jelas dan terperinci secara sistematis dan mendeskripsikan suatu objek yang akan diteliti dengan fakta-fakta terkait penelitian. Data penelitian deskriptif kualitatif berupa kata-kata dan gambaran atau suatu peristiwa yang terjadi di lapangan bukan dalam bentuk angka-angka melainkan data yang didapat melalui catatan, foto dokumen dan wawancara mendalam kepada pihak atau lembaga yang akan diteliti. Untuk mempermudah dalam membuat deskripsi, penelitian deskriptif kualitatif ini biasanya menggunakan analisis melalui struktur kalimat seperti subjek, objek, predikat atau menggunakan pertanyaan-pertanyaan siapa, kapan, dimana, bagaimana dan mengapa.¹⁸

¹⁷ Rida Mustika Waroh, *Strategi promosi produk tabungan haji BRI Syariah kantor cabang pembantu Blitar*. (skripsi: fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut agama islam negeri Ponorogo, 2020)

¹⁸ Zuchari Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media, 2021). h. 84

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Untuk waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan mulai dari tanggal 15 Mei sampai 15 Juni 2023.

Dan untuk mendapatkan data penelitian yang dibutuhkan sesuai penelitian yang akan diteliti, maka penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat KC Bengkulu. Yang berlokasi di JL. S. Parman 6, Kebun Kenanga, Kec. Ratu Agung, Kota Bengkulu.

3. Informan Penelitian

Dalam melakukan penelitian yang akan diteliti ini, peneliti mencari tahu mengenai latar belakang dalam kegiatan melalui informan. Dilihat dari penelitian yang akan diteliti mengenai strategi pemasaran tabungan produk bank syariah maka peneliti mencari data informasi narasumber dari *Customer service* 1 orang dan *Marketing* 1 orang serta dari nasabah tabungan haji Bank Muamalat 5 orang. Dan subjek penelitian yang digunakan yaitu dengan teknik *purposive sampling*, yang disebut juga dengan teknik sampel bertujuan Dengan melakukan pertimbangan tertentu dalam melakukan penelitian. Yang dimaksud dengan pertimbangan tertentu ini adalah seseorang yang dianggap lebih tahu tentang apa yang diharapkan, atau mungkin orang tersebut sebagai

penguasa hingga akan mempermudah peneliti mencari informasi mengenai objek/situasi sosial yang diteliti.¹⁹

4. Sumber data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini dilihat dari dua data yaitu:

a. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui sumber pertama di dalam lokasi penelitian dan menurut Amiri data yang didapat dari sumber primer merupakan sumber asli atau sumber pertama yang berisikan informasi dan data penelitian.

Berdasarkan data primer yang digunakan dalam penelitian ini, jadi peneliti secara langsung mewawancarai pihak marketing pemasaran dan pihak lain yang mengetahui informasi mengenai data yang akan diteliti .

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau dari sumber yang dibutuhkan. Dan menurut amirin data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber byang tidak asli atau dari sumber kedua. Dimana data sekunder yang digunakan oleh penelitian ini yaitu melalui data dokumentasi

¹⁹ Zuchari Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media, 2021), hal 137

atau data laporan yang sudah tersedia dalam Bank Muamalat KC Bengkulu.²⁰

Dan teknik pengumpulan data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik:

a. Teknik wawancara

Wawancara merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan kepada subjek yang akan diwawancarai. Dalam teknik ini peneliti mengajukan sejumlah pertanyaan secara langsung kepada sumber yang akan diwawancarai, teknik ini dapat pula diartikan sebagai data bertanya langsung melalui responden atau orang yang menjadi informan dalam subjek penelitian.

b. Teknik Dokumentasi

Dalam penelitian ini peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, dokumentasi merupakan barang tertulis yang menggunakan metode dokumen, berupa dokumen tertulis maupun tak tertulis. Dokumen tertulis seperti arsip, catatan harian, autobiografi, memorial surat-surat dan lain-lain sedangkan dokumen terekam seperti film, kaset, rekaman, foto dan sebagainya.

²⁰ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011). h. 71

Teknik dokumenter ini digunakan dalam penelitian guna menghimpun data yang sifatnya tertulis dan dokumen terekam serta foto-foto peneliti saat melakukan wawancara sebagai pelengkap data-data peneliti yang diperlukan.²¹

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke satu pola, kategori dan satuan dasar . setelah itu dilanjutkan dengan penafsiran data atau dapat dikatakan sebagai teknik penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam melakukan analisis data seorang peneliti melakukan penataan secara sistematis terhadap data atau informasi yang terkumpul dari wawancara, catatan lapangan, dokumen, observasi dan lainnya dengan cara mengolah data dalam kategori, dan menyusun data-data yang akan dipelajari.²²

Miles dan Huberman berpendapat bahwasannya dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan dilakukan secara terus menerus, yang didalamnya terdapat analisis data:

- 1) *Data Reduction* (reduksi data)

²¹ Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian...*Hal, 75-85

²² Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Banjarmasin: Antasari Press, 2011). h. 92-93

Data yang diperoleh cukup banyak, oleh karena itu perlu dilakukan pencatatan lebih secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum data dan mengambil inti dari data yang diteliti yang memfokuskan pada data yang penting. Dengan adanya rangkuman terkait data yang lebih penting akan memberi gambaran yang lebih jelas dan akan lebih mempermudah peneliti dalam menganalisis data dan mengumpulkan data-data yang ada.

2) *Data display* (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data penelitian dapat ditulis dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan lainnya. Dengan mendisplaykan data maka akan mempermudah dalam memahami penelitian dan apa yang terjadi, serta merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan data yang telah dipahami.

3) *Conclusion Drawing / Verification*

Dan langkah yang ketiga yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dimana awal dari kesimpulan bersifat sementara akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Tetapi jika kesimpulan awal di dukung oleh bukti-bukti yang

valid dan konsisten maka kesimpulan yang dibuat adalah kesimpulan yang terpercaya.²³

G. Sistematika Penulisan

Bab I. Pendahuluan, yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II Kajiann teori yang berisikan mengenai uraian kerangka teori yang terkait dengan tema penelitian yang terdiri dari teori strategi pemasaran dan produk tabungan haji serta kerangka berfikir penelitian.

BAB III Gambaran umum yang berisikan sejarah bank muamalat indonesia, visi misi bank muamalat, produk bank muamalat, dan struktur organisasi bank muamalat.

BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.

²³ Zuchari Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Makasar: CV. Syakir Media, 2021), hal 159-162