

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Jemput Bola

1. Pengertian Strategi

Strategi merupakan tujuan yang dapat diterapkan dan dirancang, penggunaan sumber daya, dan pola interaksi organisasi dengan pasar, pesaing, dan faktor lingkungan. Disisi lain, inti dari strategi yaitu bertahan dalam dunia yang kompetitif, menciptakan persepsi yang baik di benak konsumen, menjadi berbeda, mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing, dan menjadi spesialis.¹

Penerapan strategi yakni dengan cara menentukan bagaimana perusahaan mengerjakan suatu tujuan atau maksud guna untuk memenangkan persaingan dan bagaimana perusahaan dapat mengimplementasikan strategi yang sudah dirumuskan ke dalam kepemimpinan perusahaan, struktur dan pengadilan, kepemimpinan strategis, kewirausahaan dan inovasi.²

Berikut beberapa strategi agar dapat berhasil seperti apa yang kita harapkan, yakni sebagai berikut :

- a. Strategi harus dilakukan dengan konsisten, strategi diBuat mengikuti arus perkembangan masyarakat yang bertujuan agar terus bergerak maju.

¹M. Suyanto, “*Marketing Strategy Top Brand Indonesia*”, (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2017). 16.

²Arasy Alimudin, “*Manajemen Strategi*”, (Surabaya ; Narota Universitas Press, 2021), 13.

- b. Setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi, tergantung pada ruang lingkup kegiatan yang dilakukan. Apabila ada banyak strategi yang dilakukan maka strategi satu harus konsisten dengan strategi yang lainnya. Jangan sampai bertentangan ataupun bertolak belakang. Semua strategi diserasikan satu dengan yang lainnya.
- c. Strategi yang efektif alangkah baiknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak memecahkan satu dengan lainnya. Persaingan yang tidak sehat antar unit kerja dalam satu organisasi sering kali mengklaim sumber dayanya. Membiarkannya terpisah dari suatu unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itulah yang justru merugikan posisi dari suatu organisasi.
- d. Strategi hendaknya memusatkan perhatian pada apa yang merupakan kekuatannya dan tidak pada titik-titik yang merupakan kelemahannya. Selain itu sebaiknya juga memanfaatkan kelemahan pesaing dan membuat langkah-langkah yang tepat untuk menempati posisi kompetitif yang lebih kuat.
- e. Sumber daya merupakan hal yang kritis. Melihat strategi adalah sesuatu hal yang mungkin, dan sebaiknya diBuat sesuatu yang memang layak untuk dilakukan.
- f. Strategi sebaiknya menghitung resiko yang tidak terlalu berhati-hati, sehingga tidak akan menjerumuskan suatu organisasi ke lubang

yang lebih besar. Maka dari itu strategi sebaiknya selalu bisa dikontrol.

2. Pengertian Jemput Bola

Jemput bola adalah deskripsi verbal yang diperoleh melalui percakapan dengan satu atau lebih prospek yang berusaha menyelesaikan transaksi penjualan. Sedangkan istilah lain jemput bola merupakan kegiatan promosi produk yang dilakukan oleh pegawai bank dalam kaitannya dengan pelayanan yang mempengaruhi nasabah dengan bahasa yang dapat meyakinkan nasabah untuk bergabung dengan bank.

Strategi jemput bola ini merupakan strategi dimana pelaku perusahaan jasa menghubungi calon anggota satu per satu dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan pemasaran, yang menarik yaitu para marketing akan mendatangi satu persatu dan mempromosikan produknya semisal mendatangi para komunitas haji, pondok pesantren, dan menawarkan kepada keluarga nasabah agar bisa bergabung menabung di Bank Muamalat Kediri.³

Sistem jemput bola tidak hanya tentang silaturahmi, namun juga tentang tolong menolong. Dalam Al-Qur'an menyebutkan beberapa ayat mengenai tolong menolong antara lain yaitu surat (An-Nisaa Ayat 29) :

³ Awanda Anjayani, "Analisis Strategi Pemasaran Melalui Layanan Jemput Bola Untuk Meningkatkan Motivasi Nasabah Menabung di KSPPA Hanada Quwais Sembada KC. Purwokerto" (*Skripsi Sarjana*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Prof. K.H Saifuddin Zuhri, 2021).

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

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha penyayang kepadamu”⁴

Dalam konteks sistem jemput bola dapat juga di artikan dengan sistem pelayanan produk secara langsung. Jadi pelayanan langsung mempunyai manfaat yang beragam dan berbeda-beda bagi pihak yang berbeda-beda juga.

B. Tabungan Haji

1. Pengertian Tabungan Haji

Tabung Haji adalah deposito berjangka (penyimpanan murni yang perlu dilindungi) dari dana nasabah berdasarkan akad *Wadiah Yad Dhamanah* yang dimaksudkan untuk menunaikan Ibadah haji. Siapa pun yang berusia di atas 12 tahun dapat mengajukan permohonan haji dengan menabung secara teratur setidaknya 1 juta per bulan selama tiga tahun maka sudah bisa naik haji di tahun ke 20, para Nasabah yang sudah menabung pada usia di atas usia 12 tahun pasti bisa naik haji ke Mekkah.⁵

⁴ Tim Penyempurnaan Terjemahan Al-Quran, *Al-Quran Dan Terjemahannya Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lanjah Pentashihan Mushaf Al-Quran, 2019), 499.

⁵ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 189

Tabungan tabungan Haji adalah tabungan untuk membantu mewujudkan impian para jamaah haji. Tabungan ini membantu nasabah merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan finansial dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dan penghematan ini datang tanpa biaya administrasi.⁶

Petunjuk Pembukaan Rekening Tabungan Haji yaitu:

- a. Lengkapi semua persyaratan dan kunjungi cabang Bank Muamalat terdekat.
- b. Kunjungi Layanan Pelanggan untuk mendaftar. Kemudian layanan pelanggan akan memberi tahu Anda sedikit tentang produk tersebut.
- c. Pertama, layanan pelanggan akan terlebih dahulu mencocokkan konfigurasi file dan keakuratan data. Contoh Proses berikut meminta Anda untuk melengkapi informasi dari formulir yang dikirimkan. Tulis dengan benar dan gunakan huruf kapital. Jika Anda tidak yakin, hubungi layanan pelanggan. Sekali lagi, pastikan tidak ada kesalahan ketik data.
- d. Selain itu, setelah formulir selesai, proses pembongkaran dimulai.
- e. Setelah proses ini selesai, Anda akan dimohon untuk melakukan deposit minimal Rp 50.000
- f. Setelah membuka rekening, lalu anda akan menerima buku tabungan sebagai bukti kepemilikan rekening.

⁶ Kasmir, Etika Customer Service. (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016), h. 68

g. Terakhir, yang harus Anda lakukan adalah menambah saldo akun Anda yang ada. Nomor urut bisa didapatkan mulai dari Rp 25.050.000 yang ditentukan oleh Kementerian Agama.

Kelebihan lain dari tabungan haji Bank Muamalat Indonesia adalah sistem tabungan yang sudah online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama dan menabung dengan tidak ada batas minimnya. Dengan demikian Nasabah Bank Muamalat telah mendapat kepastian kuota keberangkatan iBadah haji. Dengan menjadi salah satu BPS BPIH, ada berbagai kemudahan yang tersedia bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia agar Nasabah Bank Muamalat bisa menjalankan iBadah di tanah suci dengan tenang. Tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia merupakan layanan perbankan syariah yang menggunakan akad Wadi'ah, yang dikelola secara fleksibel dan praktis. Tabungan ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji atau umrah. Adapun untuk penutupan yang dilakukan sebelum keberangkatan haji terdapat biaya administrasi sebesar 50.000 rupiah atau \$ 5.

Tabungan haji Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, karena Nasabah Bank Muamalat bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia. Jumlah uang yang sudah ditentukan inilah yang akan didebit secara otomatis dari tabungan Nasabah Bank Muamalat pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah Bank Muamalat

juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah.

2. Tujuan Tabungan Haji

Tabungan haji bertujuan untuk membantu nasabah mempersiapkan ongkos naik haji dan membantu nasabah untuk melaksanakan pendaftaran haji langsung ke Departemen Agama secara online serta memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil sehingga bank syariah juga mendapat keuntungan dengan sistem bagi hasil, bank syariah juga memberikan kesempatan bagi mereka yang apabila telah menabung sekian lama dengan mencapai batas waktu tertentu, tentunya sesuai dengan hukum Islam yang mengharamkan riba.

Berikut maksud tujuan penyelenggaraan tabungan haji ini antara lain, sebagai berikut:

- a. Membantu menghimpun dana pada umumnya
- b. Membantu calon Jemaah untuk melakukan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan
- c. Membantu program pemerintah di bidang pembangunan mental bangsa dalam rangka mempertinggi ketahanan nasional
- d. Program ini dapat diikuti oleh pegawai negeri, karyawan swasta, pedagang atau wiraswasta lainnya.

C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (costumer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁷ Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

- a. Menurut Saladin nasabah adalah “Konsumen-konsumen sebagai penyedia dana”.⁸
- b. Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.⁹
- c. Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.”¹⁰

⁷ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

⁸ Evi Yupitri, Raina Linda Sari. 2012. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Non Muslim Menjadi Nasabah Bank Syariah Mandiri di Medan. Jurnal Ekonomi dan Keuangan. Volume 1 Nomor 1, hlm 49.

⁹ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

¹⁰ IBid

Konsumen adalah individu atau kelompok yang membeli produk untuk digunakan secara pribadi dan tidak diperuntukan untuk dijual kembali. Konsumen dapat dipahami sebagai siapa saja yang memiliki kepentingan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh suatu perusahaan. Konsumen dapat berupa individu, pemerintah, atau swasta. Konsumen atau pelanggan adalah tolak ukur keberhasilan atau kegagalan bisnis. Pelanggan dapat didefinisikan sebagai individu atau lembaga berbadan hukum yang memiliki rekening, baik rekening yang berbentuk tabungan maupun rekening yang berbentuk pinjaman bank.¹¹ Oleh karena itu, pelanggan biasanya merupakan individu yang menjadi atau terkait dengan urusan bank. Dalam praktiknya, pelanggan dapat dibagi menjadi tiga kelompok:

a. Nasabah Baru

Nasabah jenis ini adalah pelanggan baru di perusahaan, hanya untuk informasi atau sudah siap untuk membuat kesepakatan. Bahkan jika Anda hanya menginginkan informasi di awal, jika kita memiliki sikap yang baik, kesepakatan itu tidak akan mustahil.

b. Nasabah Tetap

Nasabah yang berhubungan dengan kami tetapi tidak secara teratur. Oleh karena itu, kedatangannya harus menyelesaikan

¹¹ Novija Kurniawan, Strategi Meningkatkan Nasabah Pada BMT Usaha Mulya Pondok Indah, Skripsi, (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2014), h. 22

keepakatan. Hanya saja frekuensi transaksi dan kedatangannya tidak terlalu sering.

c. Nasabah utama

Nasabah atau pelanggan berharga yang sering dihubungi selalu mengutamakan hubungan kita. Pelanggan ini adalah pelanggan yang loyal dan kita harus selalu menjaganya.

2. Jenis-jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

Nasabah bank diBagi menjadi:

- a. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- b. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹²

¹² Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Bank Muamalat* (Jakarta: PT. Bank Muamalat Indonesia, 2016), 17.

