

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PRODUK TABUNGANKU IB PADA BANK JATIM CABANG SYARIAH
KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



OLEH :

DEVI APRILIA WAHYU ADITIYANI

934212719

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
2024**

HALAMAN JUDUL

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
PRODUK TABUNGANKU IB PADA BANK JATIM CABANG SYARIAH
KEDIRI**

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

DEVI APRILIA WAHYU ADITIYANI

934212719

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
KEDIRI**

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PRODUK TABUNGANKU IB PADA BANK JATIM CABANG
SYARIAH KEDIRI**

Oleh:

DEVI APRILIA WAHYU ADITIYANI

934212719

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II



Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIPPPK 19701214 202321 2 004



Erawati Dwi Lestari, S.S., M.Hum.
NIP.199303062019032016

NOTA DINAS

Kediri, 11 Januari 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Devi Aprilia Wahyu Aditiyani
NIM : 934212719
Judul : Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabunganku iB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1). Bersama dengan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan segera diujikan dalam sidang Munaqasah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIPPPK 19701214 202321 2 004

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, S.S, M.Hum.
NIP.199303062019032016

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 11 Januari 2024

Lampiran : 3 (tiga) berkas
Hal : **Penyerahan Skripsi**

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri
di Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kota Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : Devi Aprilia Wahyu Aditiyani
NIM : 934212719
Judul : Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabunganku iB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal , kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Ibu dan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIPPPK 19701214 202321 2 004

Pembimbing II



Erawati Dwi Lestari, S.S., M.Hum.
NIP.199303062019032016

**STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH PRODUK TABUNGANKU IB PADA BANK JATIM CABANG
SYARIAH KEDIRI**

Oleh:

DEVI APRILIA WAHYU ADITIYANI

934212719

Telah diujikan disidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 8 Januari 2024.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S.Kom., M.M.
NIP.196906171998031002



(.....)

2. Penguji I

Dijan Novia Saka, S.E., M.M.
NIPPPK.197012142023212004



(.....)

3. Penguji II

Erawati Dwi Lestari, S.S., M.Hum.
NIP.199303062019032016



(.....)

Kediri, 11 Januari 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Imam Annas Muslih, M.H.I
NIP. 19750101199031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Devi Aprilia Wahyu Aditayani

NIM : 934212719

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

E-mail address : deviapriliawa20@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah : Skripsi Tesis Disertasi
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGANKU IB PADA BANK JATIM CABANG SYARIAH KEDIRI

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 6 Mei 2024

Penulis

(Devi Aprilia Wahyu Aditayani)

HALAMAN MOTTO

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: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama-suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu,

sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu.”

(Q.S An-nisa’: 29)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, serta dukungan dan doa dari orang-orang tercinta sehingga tugas akhir skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia penulis ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena hanya dengan izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Serta Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi contoh sekaligus panutan bagi penulis.
2. Orangtua tercinta penulis yaitu Bapak Moh Shohib dan Ibu Sulastri yang telah memberikan dukungan moril dan material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan penulis. Serta saudara dan kerabat yang memberikan dukungan serta doa kepada penulis.
3. Kedua dosen pembimbing penulis yaitu Ibu Dijan Novia Saka, S.E., M.M. dan Ibu Erawati Dwi Lestari, S.S., M.Hum.
4. Guru-guru saya ketika masa sekolah di TK hingga SMA. Tidak lupa juga untuk dosen-dosen saya ketika masa perkuliahan.
5. Teman dan sahabat penulis tercinta yang sama-sama berjuang dalam penyelesaian skripsi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sampai selesainya penulisan skripsi ini. Serta beberapa pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
6. Terakhir, penulis ingin berterima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya dengan diri sendiri, terima kasih karena selalu mencintai diri saya sendiri, dan terima kasih karena mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan ataupun menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Akhir kata, penulis berharap Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pembawa ilmu.

Kediri, 11 Januari 2024

Penulis

Devi Aprilia Wahyu Aditayani

ABSTRAK

Devi Aprilia Wahyu Aditiyani, 2024. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabunganku IB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Dosen Pembimbing Dijan Novia Saka, SE., M.M. dan Erawati Dwi Lestari, S.S., M.Hum.

Kata kunci: Strategi, Pemasaran, Nasabah, Tabunganku iB

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah Produk Tabunganku IB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Bagaimana strategi pemasaran yang digunakan pada produk Tabunganku iB Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dan bagaimanakah strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabunganku iB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengambilan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti tim pemasaran, *customer service* dan juga beberapa nasabah. Peneliti juga melakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap di lapangan, tahap analisa, dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan pada produk Tabunganku iB Bank Jatim Syariah Cabang Kediri adalah strategi produk yaitu dengan memberikan kemudahan untuk nasabah . Kemudian dari strategi harga pihak bank menawarkan pembukaan rekening dengan harga terjangkau. Strategi promosi yang dilakukan dengan melakukan kunjungan dan sosialisasi. Promosi yang dilakukan lainnya yaitu penyebaran pamflet, brosur, di sosial media serta mengikuti *event-event*. Strategi orang adalah dengan mengirimkan perwakilan dari bank. Strategi sarana fisik yaitu ruangan yang harum, nyaman, dingin dan bersih. Strategi proses yaitu pelayanan yang dilakukan sangat mudah dan cepat. Dan untuk strategi tempatnya sudah dari awal berada di lokasi yang strategis. Strategi pemasaran yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah produk Tabunganku iB Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yaitu pentingnya kecakapan komunikator yang dari produk ini untuk menjelaskan produk ini dengan sejelas-jelasnya agar menghindari kesalahpahaman dari Dan pihak bank memberikan solusi dari hambatan yang terjadi serta adanya evaluasi setiap Hari Selasa. Kiat-kiat yang dilakukan agar nasabah tetap menggunakan produk ini adalah melakukan kerjasama dengan sekolah-sekolah dan universitas. Selanjutnya *feedback* dari nasabah dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah Produk Tabunganku iB dalam beberapa bulan terakhir. Serta faktor penentu yang dapat dikatakan meningkat adalah dari jumlah nasabah dan jumlah deposit nasabah. Terakhir alasan nasabah membuka rekening di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri adalah setoran awal yang terjangkau, proses yang mudah, serta banyaknya ATM yang tersedia.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kehadiran Allah SWT, Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan Taufik, Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya sehingga kita semua dapat menikmati nikmat yang telah diberikan oleh Allah SWT. Khususnya Nikmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabunganku IB pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri”. Penulis juga berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.. Dalam penelitian dan penyelesaian skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih belum sempurna dan masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan oleh keterbatasan penulis. Namun dengan bimbingan dan motivasi serta petunjuk dari berbagai pihak akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hatipenulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlihin, M. HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, Bapak dan Ibu Dosen, beserta Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ISIN Kediri.
3. Ibu Dijan Novia Saka, SE, M.M. dan Ibu Erawati Dwi Lestari, SS, M.Hum. selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan

motivasi sehingga penyusunan penelitian ini terselesaikan dengan baik.

4. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Moh Shohib dan Ibu Sulastri yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, kasih sayang, spiritual, motivasi, dan material selama penulis menyelesaikan studi. Serta banyak terimakasih atas segala pengorbanan selama ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Teman-teman mahasiswi IAIN Kediri serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tak bisa memberikan balasan kecuali dengan doa "*jazakumullahsanaljasa*" semoga kebaikannya dibalas oleh kebaikan yang setimpal. Akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amiin...

Kediri, 11 Januari 2024

Peneliti

Devi Aprilia Wahyu Adityani

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA DINAS	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	14
E. Penelitian Terdahulu	15
BAB II LANDASAN TEORI	20
A. Strategi.....	20
1. Pengertian Strategi	20
2. Fungsi Strategi	21
3. Tingkat-Tingkat Strategi	22
B. Pemasaran	22
1. Pengertian Pemasaran.....	22
2. Ruang Lingkup Pemasaran	24
3. Konsep Inti Pemasaran	25
C. Strategi Pemasaran.....	26
1. Pengertian Strategi Pemasaran	26
2. Konsep Strategi Pemasaran.....	26

3.	Proses Pemilihan Strategi Pemasaran	28
4.	Tahapan Strategi Pemasaran	29
5.	Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	29
D.	Nasabah.....	32
1.	Pengertian nasabah	32
2.	Jenis-jenis nasabah	32
E.	Produk Tabunganku iB	33
1.	Tujuan	33
2.	Manfaat	33
3.	Persyaratan.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B.	Kehadiran Peneliti	35
C.	Lokasi Penelitian	35
D.	Data dan Sumber Data	36
E.	Teknik Pengumpulan Data	36
F.	Instrumen Pengumpulan Data.....	39
G.	Analisis Data.....	39
H.	Pengecekan Keabsahan Temuan	39
I.	Teknik Analisis Data	40
J.	Tahap-Tahap Penelitian	40
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN		42
A.	Gambaran Umum Bank Jatim Syariah.....	42
1.	Sejarah Bank Jatim	42
2.	Sejarah Bank Jatim Cabang Syariah	44
3.	Sejarah Berdirinya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.....	45
4.	Visi dan Misi.....	46
5.	Makna Logo	46
6.	Letak Geografis.....	47
7.	Struktur Organisasi Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.....	48
a.	Struktur Organisasi	48
b.	Data Karyawan.....	48
c.	Mekanisme Kerja Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	49
8.	Tujuan, Slogan, dan Budaya Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	50
a)	Tujuan	50
b)	Slogan	50
c)	Budaya Bank Jatim Syariah Kediri.....	50
9.	Produk-Produk Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	51
a)	Produk Tabungan	51
b)	Produk Pembiayaan	52
c)	Layanan Digital.....	55
B.	Paparan Data.....	57
1.	Strategi Pemasaran Produk Tabunganku iB di Bank Jatim Cabang	

Syariah Kediri	57
a. Strategi Produk (<i>Product</i>)	58
b. Strategi Harga (<i>Price</i>)	59
c. Strategi Promosi (<i>Promotion</i>)	60
d. Strategi Tempat (<i>Place</i>)	61
e. Strategi Orang (<i>People</i>)	61
f. Strategi Sarana Fisik (<i>Physical Evidence</i>)	62
g. Strategi Proses (<i>Process</i>)	63
2. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabunganku iB di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	63
a. Komunikator dalam Memasarkan Produk Tabunganku iB	63
b. Hambatan dalam Memasarkan Produk Tabunganku iB	64
c. Solusi dari Hambatan yang Ada dalam Memasarkan Produk Tabunganku iB	65
d. Kiat-kiat yang Dilakukan Agar Nasabah Tetap Menggunakan Produk Tabunganku iB	66
e. Umpan Balik (Feedback) Nasabah untuk Pemasaran Produk Tabunganku iB	67
f. Faktor-faktor penentu yang dapat dikatakan Produk Tabunganku iB Mengalami Peningkatan	67
g. Alasan Nasabah Menggunakan Produk Tabunganku iB	68
C. Temuan Penelitian	70
BAB V PEMBAHASAN.....	72
A. Strategi Pemasaran Produk Tabunganku iB di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	72
B. Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabunganku iB di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	78
BAB VI PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

1.1	Pertumbuhan Perbankan Syariah Tahun 2017-2022	3
1.2	Daftar Bank Syariah yang Ada di Kota Kediri	5
1.3	Data Perbandingan Bank Syariah	6
1.4	Data Jumlah Nasabah Produk Tabungan Secara Global di Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	10
4.1	Data Karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	48
4.2	Data Tabunganku iB Bank Jatim Cabang Syariah Kediri	67

DAFTAR GAMBAR

4.1	Logo Bank Jatim.....	46
4.2	Pemaknaan Logo Bank Jatim	47
4.3	Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Surat Pengantar Izin Penelitian

Lampiran III Surat Persetujuan Izin Penelitian

Lampiran IV Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing I

Lampiran V Daftar Konsultasi Skripsi Pembimbing II

Lampiran VI Brosur Tabunganku iB di Bank Jatim Syariah Kediri

Lampiran VII Dokumentasi Wawancara

Daftar Riwayat Hidup