

**PENERAPAN STRATEGI *PERSONAL SELLING* PADA PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH**

(Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun)

SKRIPSI



Oleh :

MARDIANA MAWADAH NUR

NIM. 20402092

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

2024

HALAMAN JUDUL

**PENERAPAN STRATEGI *PERSONAL SELLING* PADA PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH**

(Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun)

SKRIPSI

Diajukan kepada

Institut Agama Islam Negeri Kediri untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

Mardiana Mawadah Nur

NIM. 20402092

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

2024

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN STRATEGI *PERSONAL SELLING* PADA PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH**

(Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun)

Oleh:

MARDIANA MAWADAH NUR

NIM. 20402092

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA

NIP. 197509132008011014

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 198905042020121014

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 22 Oktober 2024

Nomor : -
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak 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 tersebut di bawah ini :

Nama : Mardiana Mawadah Nur

NIM : 20402092

Judul : Penerapan Strategi *Personal Selling* pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata 1 (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 197509132008011014

NIP. 198905042020121014

NOTA DINAS

Kediri, 22 Oktober 2024

Nomor : -
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak 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 tersebut di bawah ini :

Nama : Mardiana Mawadah Nur

NIM : 20402092

Judul : Penerapan Strategi *Personal Selling* pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata 1 (S1). Bersama ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam sidang Munaqosah.

Demikian harap maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA

Ghulam Falach, Lc., M.Ag

NIP. 197509132008011014

NIP. 198905042020121014

NOTA PENGESAHAN

**PENERAPAN STRATEGI *PERSONAL SELLING* PADA PRODUK
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI UNTUK MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH (Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP
Madiun)**

MARDIANA MAWADAH NUR

NIM. 20402092

Telah diujikan di depan sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 8 Oktober 2024

Tim Penguji

Penguji Utama

Dr. Hj. Naning Fatmawatie, M.M (.....)
NIP. 197405282003122001

Penguji I

Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA (.....)
NIP. 197509132008011014

Penguji II

Ghulam Falach, Lc., M.Ag (.....)
NIP. 198905042020121014

Kediri, 22 Oktober 2024

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI
NIP. 197501011998031002

HALAMAN MOTTO

رَسُولِهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ أَمْسِكْ عَلَيْكَ بَعْضَ مَالِكَ فَهُوَ خَيْرٌ لَكَ

Rasulullah shallallahu 'alaihi wasallam berkata: "Simpanlah sebagian hartamu karena itu lebih baik bagimu." (HR. Bukhari)

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mardiana Mawadah Nur

NIM : 20402092

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil dari plagiasi baik sebagian maupun seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 22 Oktober 2024

Penulis

Mardiana Mawadah Nur

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbilamin penulis ucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang luar biasa, sehingga atas karunia serta kemudahan yang diberikan penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang sederhana ini. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Allah SWT yang senantiasa memberikan kemudahan, kesehatan dan rizki yang tiada terhitung nilainya.
2. Orang tua satu-satunya yang penulis miliki yaitu Ibu Minarti terimakasih sudah berjuang sejauh ini bertahan untuk membesarkan anak satu-satunya. Terimakasih sudah menjadi sosok tangguh yang dapat memerankan peran seorang ayah sekaligus ibu. Terimakasih sudah menjadi orang tua yang tidak pernah menuntut sesuatu dan memprioritaskan kebahagiaan anaknya. Terimakasih telah menjadi garda terdepan untuk selalu membela putri kecilnya dalam mengambil segala keputusan.
3. Dosen pembimbing I Bapak Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA dan dosen pembimbing II Bapak Ghulam Falach, Lc., M.Ag yang selalu dengan sabar membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi hingga selesai.
4. Kakak saya Mas Burhan Hidayat yang selalu memberi motivasi dan memberikan yang terbaik.
5. Sahabat terbaik saya Mas Lutfi Eka Pradana Putra yang senantiasa menemani dan memberikan support, dukungan, kebaikan, perhatian.
6. Teman-teman terbaik dan terdekat saya Cantika Nur Irmanda Suwandi dan Rizeria Rhofila Putri yang selalu menjadi partner saat kuliah.
7. Untuk Almamater saya tercinta IAIN Kediri, Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

ABSTRAK

NUR, MARDIANA MAWADAH. 2024. Penerapan Strategi *Personal Selling* pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Madiun). Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Pembimbing (1) Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA (2) Ghulam Falach, Lc., M.Ag

Kata Kunci : Strategi, *Personal Selling*, Tabungan iB Hijrah Haji.

Strategi pemasaran *Personal Selling* merupakan salah satu strategi yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Madiun untuk meningkatkan jumlah nasabah. Adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat dan pemanfaatan sosial media sebagai media pemasaran, Bank Muamalat KCP Madiun tetap konsisten untuk mempertahankan strategi *Personal Selling*. Hal ini dilakukan untuk memberikan kemudahan bagi para nasabah. Tujuan dari adanya penelitian ini yaitu: 1) Mengetahui strategi *Personal Selling* pada produk tabungan iB Hijrah Haji. 2) Mengetahui strategi *Personal Selling* pada produk tabungan iB Hijrah Haji untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Dalam pengumpulan data, penelitian menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan sumber data dalam penelitian ini yaitu kepala, karyawan, dan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun. Kemudian dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data dan kesimpulan.

Hasil dari penelitian yaitu: 1) Strategi pemasaran pada produk tabungan iB Hijrah Haji dilakukan dengan mempromosikan secara langsung kepada calon nasabah dengan mendatangi beberapa instansi. 2) Dalam melakukan pemasaran *personal selling* Bank Muamalat KCP Madiun menerapkan beberapa indikator, yakni *prospecting*, prapendekatan, pendekatan, presentasi produk, dan menangani keberatan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam selalu terlimpah curahkan kepada baginda Rasulullah SAW. Penulis mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak atas masukan kritikan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag. , selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Mushlih, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam serta Ibu Dr. Hj. Sulistyowati, M.EI selaku Kepala Program Studi Perbankan Syariah Islam beserta staff lainnya.
3. Bapak Dr. H. Jamaludin A. Kholik, Lc., MA selaku dosen pembimbing I dan Bapak Ghulam Falach, Lc., M.Ag selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan, serta ilmu baru yang didapatkan selama bimbingan dilaksanakan.
4. Bapak Mohammad Haerudin selaku Kepala Kantor Cabang Bank Muamalat KCP Madiun yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian.
5. Ibu Nurdiani Galuh selaku *Marketing Funding*, serta para karyawan Bank Muamalat KCP Madiun yang telah bersedia penulis wawancara.
6. Ibu Minarti yang selalu menyayangi, mendidik, mengasuh, serta memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan hingga saat ini.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan serta kesalahan dalam penulisan skripsi, oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan, kritikan, serta saran dari berbagai pihak. Adanya skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik bagi penulis maupun pembaca pada umumnya.

Kediri, 22 Oktober 2024

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTTO.....	vi
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	8
E. Penelitian Terdahulu	9
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Strategi.....	15
B. <i>Personal Selling</i>	17
1. Bentuk Strategi <i>Personal Selling</i>	17
2. Proses <i>Personal Selling</i>	18
3. Manfaat Strategi <i>Personal Selling</i>	20
C. Tabungan iB Hijrah Haji	20
1. Definisi Tabungan iB Hijrah Haji	20
2. Syarat Pembukaan Tabungan iB Hijrah Haji.....	21
D. Nasabah.....	22
1. Pengertian Nasabah	22
2. Jenis-jenis Nasabah	23
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Peningkatan Jumlah Nasabah	23
4. Hubungan Strategi Pemasaran <i>Personal Selling</i> dan Peningkatan Nasabah	24
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	26
B. Kehadiran Peneliti	27
C. Lokasi Penelitian.....	27
D. Sumber Data	28
1. Data Primer	28
2. Data Sekunder	29
E. Prosedur Pengumpulan Data	29
1. Observasi	29
2. Wawancara	30
3. Dokumentasi	32

F. Analisis Data	32
1. Reduksi Data.....	32
2. Display Data	32
3. Penarikan Kesimpulan.....	32
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	34
H. Tahap-tahap Penelitian	34
1. Tahap Pra Lapangan.....	35
2. Tahap Pekerjaan Lapangan.....	35
3. Tahap Analisis Data	35
4. Tahap Penulisan Laporan	36
5. Tahap Akhir	36
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	37
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	37
1. Profil Bank Muamalat KCP Madiun.....	37
2. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Madiun.....	38
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun.....	39
4. Produk dan Layanan Bank Muamalat KCP Madiun.....	43
B. Paparan Data	46
1. Strategi <i>Personal Selling</i> pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun.....	46
2. Penerapan Strategi <i>Personal Selling</i> dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun.....	49
C. Temuan Penelitian	54
BAB V PEMBAHASAN.....	57
A. Strategi <i>Personal Selling</i> pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun	57
B. Penerapan Strategi <i>Personal Selling</i> dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun.....	60
BAB VI PENUTUP.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Produk Penghimpun Dana di Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Daftar Bank Syariah di Kota Madiun yang Memiliki Produk Tabungan Haji	4
Tabel 1.3 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun Tahun 2020-2023	5
Tabel 3.1 Jumlah Informan dan Tujuan Wawancara	31
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	71
Lampiran 2 : Foto Dokumentasi.....	73
Lampiran 3 : Surat Izin Observasi.....	74
Lampiran 4 : Surat Balasan Izin Observasi.....	75
Lampiran 5 : Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing I	76
Lampiran 6 : Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing II	77
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	78