

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI  
AMANAH DITINJAU DARI PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH  
(Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)**

**SKRIPSI**

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi ( SE )**



**Oleh :**

**KAFFY CHAULA YUKISSA**

**931402316**

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

**2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

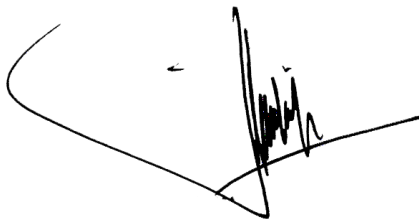
**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI  
AMANAH DITINJAU DARI PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH  
(Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)**

**KAFFY CHAULA YUKISSA**

**NIM : 9.314.023.16**

Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Achmad Munif, SE,MM**  
**NIP. 19691025 200312 1 001**

Pembimbing II



**Nilna Fauza, M.H.I**  
**NIP. 19861024 201503 2 003**

## NOTA DINAS

Kediri, 15 Februari 2021

Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada  
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Di  
Jl. Sunan Ampel No. 7 Ngronggo Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : KAFFY CHAULA YUKISSA  
NIM : 9.314.023.16  
Judul : STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI AMANAH DITINJAU DARI PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH (Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsinya telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Stara Satu (S-1).

Bersama ini terlampir satu berkas naskah skripsinya, dengan harapan dalam waktu yang telah ditentukan dapat diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



**Achmad Munif, SE,MM**  
**NIP. 19691025 200312 1 001**

PEMBIMBING II



**Nilna Fauza, M/H.I**  
**NIP. 19861024 201503 2 003**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 15 Februari 2021

Lampiran : 4 (empat) 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 Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : KAFFY CHAULA YUKISSA  
NIM : 9.314.023.16  
Judul : STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI AMANAH DITINJAU DARI PERSPEKTIF MARKETING SYARIAH (Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 14 Januari 2021 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Rektor kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I



**Achmad Munif, SE,MM**  
NIP. 19691025 200312 1 001

PEMBIMBING II



**Nilna Fauza, M.H.I**  
NIP. 19861024 201503 2 003

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI PEMASARAN BANK SYARIAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PRODUK TABUNGAN HAJI AMANAH  
(Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri)**

**KAFFY CHAULA YUKISSA**  
**9.314.023.16**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Pada Tanggal 14 Januari 2021

Tim Penguji,

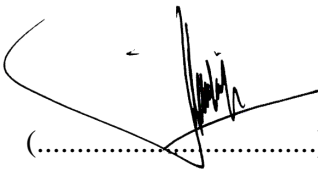
1. Penguji Utama

**Dr. Sulistyowati, SHI, MEI**  
**NIP. 19810930 200901 2 008**

(.....)

2. Penguji I

**Achmad Munif, SE,MM**  
**NIP. 19691025 200312 1 001**

(.....)

3. Penguji II

**Nilna Fauza, M.H.I**  
**NIP. 19861024 201503 2 003**

(.....)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI.**  
**NIP. 19750101 199803 1 002**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا ءِمْنَآءَ بِيَدِكُمْ بِيَدِكُمْ  
بِأَلٍ بَاطِلٍ ءِلَّا ءَن تَكُونَ تِجَارَةً عَن تَرَاضٍ مِّنكُمْ ؕ وَلَا  
تَقْتُلُوا ءَنفُسَكُمْ ؕ إِنَّ ءَللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

**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

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terpanjatkan kepada nabi besar Nabi Muhammad Saw. Semoga kelak kita diterima sebagai umatnya. Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu saya, baik dalam hal tenaga, pikiran maupun dalam bentuk doa.

Terimakasih kepada para dosen pembimbing saya, Bapak Achmad Munif, SE,MM dan Ibu Nilna Fauza, M.H.I yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada orang tua saya, Bapak Mubangit (Alm) dan Ibu Ninik Mindarsih atas segala perjuanganmu dalam membesarkanku dan mengurus pendidikanku sampai pada tingkat ini. Entah harus dengan cara apa aku bisa membalas semua perjuanganmu, atas semua tetesan keringatmu demi membuat anakmu ini tercapai segala keinginannya, atas segala doa-doamu yang selalu kau langitkan di setiap waktumu. Tanpa kalian, aku tidak akan bisa seperti ini. Semoga aku bisa membuat kalian bangga. Terimakasih juga kepada keluarga besar yang telah mendoakan.

Terimakasih kepada para guruku yang telah mengajarkanku semua hal-hal yang belum pernah aku ketahui dan menjauhkanku dari kebodohan. Mulai dari guru TK sampai dengan dosen di bangku perkuliahan ini yang tak bisa aku sebutkan satu per satu. Mulai dari mata pelajaran duniawi sampai dengan *ukhrawi*. Mulai dari ilmu akademik sampai dengan ilmu akhlak. Sungguh engkau adalah pahlawan tanpa tanda jasa. Tanpamu, aku tak bisa seperti sekarang ini.

Terimakasih kepada para pegawai Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yang telah bersedia membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas ilmu-ilmu yang telah kalian berikan kepada saya. Terimakasih kepada keluarga baruku, keluarga Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, terimakasih sudah memberikan kesempatan kepadaku untuk menimba ilmu disitu.

Terimakasih kepada semua teman-temanku, mulai dari kecil hingga sekarang yang telah bersedia menemaniku pada waktu itu. Khususnya kepada Sahabat Surgaku, Fitri Patika Sari, Ilma Auliya, Risma Zunis Tiana, Siti Nurul Hidayati, dan Nurul Afifah. Terimakasih sudah hadir dalam kehidupanku. Terimakasih sudah bersedia menjadi tempatku bersandar baik suka maupun duka. Terimakasih sudah bersedia bersamaku selama empat tahun terakhir ini yang sudah kuanggap sebagai keluarga. Terimakasih untuk semua tenaga, pikiran serta doa yang kalian langitkan untukku setiap waktunya. Semua yang kalian korbankan tidak akan pernah sia-sia. Semoga doa-doa itu kembali kepada yang mendoakan, dan semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya, Amiin.



## ABSTRAK

KAFFY CHAULA YUKISSA, Dosen Pembimbing Achmad Munif, SE,MM dan Nilna Fauza, M.H.I: Strategi Pemasaran Bank Syariah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Amanah Ditinjau dari Perspektif Marketing Syariah (Studi Kasus di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri).

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Marketing Syariah, Tabungan Haji Amanah

Pemasaran adalah suatu kegiatan bisnis dengan merencanakan, menentukan harga, mempromosikan serta mendistribusikan barang dan jasa guna memuaskan kebutuhan pelanggan. Pada tahun 2018, Bank Jatim Syariah Cabang Kediri memiliki penghargaan dengan predikat sebagai kantor cabang terbaik, kinerja terbaik, dan ROA terbaik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menjelaskan strategi pemasaran dalam meningkatkan produk Tabungan Haji Amanah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri serta untuk menjelaskan strategi pemasaran Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan Haji Amanah ditinjau dari perspektif marketing syariah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pemasaran dalam meningkatkan produk Tabungan Haji Amanah yang dilakukan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Kediri cukup komprehensif, meliputi: pemenuhan target pasar, pemilihan produk yang unggul, menentukan harga, penempatan posisi (*potitioning*), dan melakukan promosi. Strategi-strategi ini dijalankan untuk mencapai tujuan utama pemasaran yaitu menyebarluaskan produk tabungan haji amanah. Sedangkan strategi pemasaran Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan Haji Amanah ditinjau dari perspektif marketing syariah yaitu dengan menerapkan strategi pemasaran yang sesuai dengan karakteristik marketing syariah. Pertama, ketuhanan (*rabbaniyah*) yaitu dalam menjalankan aktivitas pemasaran selalu mengacu pada syariat Islam. Kedua, etis (*akhlaqiyah*) yaitu Islam mengajarkan nilai-nilai moral dan etika dalam kegiatan pemasaran. Ketiga, realistis (*al-waqi'yyah*) yaitu sesuai dengan kenyataan, tidak ada yang disembunyikan atau ditutup-tutupi mengenai kelebihan dan kekurangan produk Tabungan Haji Amanah. Keempat, humanistik (*insaniyyah*) yaitu saling berkoordinasi dalam segala aktivitas pemasaran dan saling menghormati kepada sesama karyawan dan nasabah.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan inayah-Nya kepada kita semua khususnya kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Strategi Pemasaran Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Amanah” dan penulis berharap semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat.

Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Nabi Muhammad Saw yang telah memberikan petunjuk kepada jalan yang diridhai oleh Allah dengan ajaran yang dibawanya, yaitu agama Islam.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis sangat berterimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu, baik tenaga, pikiran, maupun doa. Terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM 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. Bapak Achmad Munif, SE,MM dan Ibu Nilna Fauza, M.H.I selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan memberikan motivasi.
4. Ayah dan Ibu yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, spiritual, dan material selama penulis menyelesaikan studi.

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, 15 Februari 2021

Peneliti

Kaffy Chaula Yukissa

## DAFTAR ISI

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 .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
BAB I    PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian .....	10
E. Telaah Pustaka .....	12
BAB II    LANDASAN TEORI .....	20
A. Pemasaran .....	20
1. Strategi Pemasaran .....	20
a. Definisi Strategi .....	20

b. Definisi Pemasaran .....	22
c. Definisi Strategi Pemasaran .....	24
2. Bauran Pemasaran .....	25
a. Definisi bauran Pemasaran .....	25
b. Konsep Bauran Pemasaran .....	26
B. Marketing Syariah .....	31
1. Definisi Marketing Syariah .....	31
2. Karakteristik Marketing Syariah .....	33
3. Prinsip Dasar Marketing Syariah .....	35
C. Produk Tabungan Haji Amanah .....	37
1. Definisi Tabungan .....	37
2. Definisi Tabungan Haji Amanah .....	39
3. Definisi Haji .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian .....	46
B. Kehadiran Peneliti .....	46
C. Lokasi Penelitian .....	47
D. Sumber Data .....	48
E. Teknik Pengumpulan Data .....	48
F. Analisis Data .....	50
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	52
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	54
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
A. Gambaran Umum Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	55
1. Sejarah Berdirinya Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	55

2. Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	57
3. Produk-Produk Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	57
4. Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	68
5. Mekanisme Kerja Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	69
<b>B. Paparan Data</b>	
1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Amanah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	69
2. Strategi Pemasaran Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Amanah Ditinjau dari Perspektif Marketing Syariah ....	76
<b>C. Temuan Penelitian</b> .....	83
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	84
A. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Amanah Di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	84
B. Strategi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Amanah .....	89
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	97
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Akun Nasabah Produk Tabungan pada Bank Jatim Syariah Kediri Tahun 2015- s/d Mei 2019 .....	5
1.2	Perbandingan dari Karakteristik Produk Tabungan Haji di Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat, Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah, dan Bank Mega Syariah .....	8
5.1	Jumlah Akun Nasabah Produk Tabungan pada Bank Jatim Syariah Kediri Tahun 2015 s/d 2019.....	93

## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	68
---	----



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Surat Pengantar Izin Penelitian

Lampiran II Surat Persetujuan Izin Penelitian

Lampiran III Daftar Konsultasi Skripsi

Lampiran IV Brosur Tabungan Haji di Bank Syariah Kediri.