

**STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19**

DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



Disusun oleh:

LUTFIATUL ROFFI'AH

931407517

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KEDIRI (IAIN) KEDIRI

2021

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19
DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)**

Ditulis oleh:

LUTFIATUL ROFFIAH

9.314.075.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 13 Oktober 2021

Pembimbing I



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

HALAMAN PERSETUJUAN

**STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN HAJI
DI MASA PANDEMI COVID-19**

DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH

(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)

Ditulis oleh:

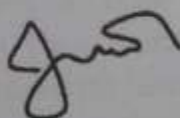
LUTFIATUL ROFFI'AH

9.314.075.17

Telah disetujui untuk diujikan

Kediri, 13 Oktober 2021

Pembimbing II



M. Sholeh Mauludin, SE, M.S.I

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 13 Oktober 2021

Nomor :
Lampiran : 4 (Empat) berkas
Hal : Bimbingan Skripsi
Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo
Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Lutfiatul Roffiah

NIM : 9.314.075.17

Judul : Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah
Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa
Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif
Manajemen Syariah.

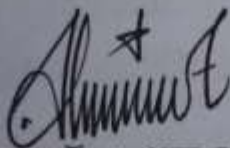
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP
Nganjuk)

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

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

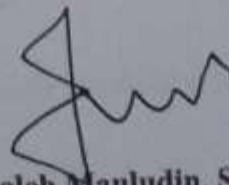
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



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

Pembimbing II



M. Sholeh Mauludin, SE, M.S.I

NOTA DINAS

Kediri, 13 Oktober 2021

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

Kepada,

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo

Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Bersamaan dengan ini saya kirimkan berkas skripsi mahasiswa:

Nama : Lutfiatul Roffi'ah

NIM : 9.314.075.17

Judul : Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah
Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa
Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif
Manajemen Syariah

(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP
Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan
petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam Sidang
Munaqosah yang dilakukan pada tanggal 2 November 2021 kami
menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

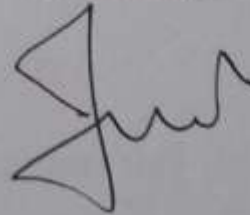
Wassalamualaikum Wr. Wb

Pembimbing I



Dr. Sulistyowati, SHI, MEI

Pembimbing II



M. Sholeh Mauludin, SE, M.S.I

NIP.19810930 200901 2 008

HALAMAN PENGESAHAN

**STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN HAJI
DIMASA PANDEMI COVID-19
DITINJAU DARI PERSPEKTIF MANAJEMEN SYARIAH
(Studi Kasus Bank Muamalat Indonesia KCP Nganjuk)**


LUTFIATUL ROFFI'AH

9.314.075.17

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 2 November 2021

Tim Penguji,

1. Penguji Utama
Dr. Ali Samsuri, MEI
NIP. 19761031 200901 1 003
2. Penguji I
Dr. Sulistyowati, SHI, MEI
NIP.19810930 200901 2 008
3. Penguji II
M. Sholeh Mauludin, SE, M.S.I

(.....)


(.....)


(.....)


Kediri, 12 November 2021

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI
NIP. 19750101 199803 1 002



HALAMAN MOTTO

يُحِبُّ اللَّهُ الْعَامِلَ إِذَا عَمِلَ أَنْ تَحْسِنَ

**Allah mencintai pekerja yang apabila bekerja ia
menyelesaikannya dengan baik.**

(HR. Thabrani)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	v
HALAMAN PESENGASAHAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
ABSTRAKSI	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Telaah Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi Bank	16
B. Nasabah	19
C. Tabungan Haji	22
D. Manajemen Syariah	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian dan Pendekatan	30
B. Kehadiran Peneliti	30
C. Lokasi Penelitian	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Analisis Data	33
G. Pengecekan Keabsahan	34

H. Tahap Penelitian	34
---------------------------	----

BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian	35
a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia	35
b. Profil Bank Muamalat	37
c. Visi dan Misi Bank Muamalat KCP Nganjuk	38
d. Lokasi Bank Muamalat KCP Nganjuk	38
e. Budaya Perusahaan	39
f. Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Nganjuk	42
g. Produk Bank Muamalat KCP Nganjuk	47
2. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCP Nganjuk	50
3. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk	52

B. Temuan Penelitian

1. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCP Nganjuk	55
2. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk	56

BAB V PEMBAHASAN

1. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCP Nganjuk	59
2. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19	

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur yang tiada henti untuk semua nikmat yang telah Allah SWT berikan dalam kehidupan saya, atas berkah rahmat dan taufik-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini, dan saya persembahkan untuk:

1. Kepada kedua orang tua, Ibu Sofiyah dan Bapak Nurhadi yang selalu memberikan semangat, membiayai pendidikan saya, mendoakan dan memberikan hasil yang terbaik untuk saya. Semoga mereka diberi kesehatan, panjang umur dan selalu dalam lindungan-Nya.
2. Kepada yang terhormat dosen pembimbing Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI dan Bapak M. Sholeh Mauludin, SE, M.SI yang telah membimbing dan mengarahkan saya agar mengerjakan skripsi dengan baik dan bisa lulus tepat waktu.
3. Teruntuk keluarga besar saya yang juga selalu mendoakan dan memberikan semangat agar bias mendapatkan ilmu yang berkah dan bermanfaat.
4. Pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk yang telah bersedia dan membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Mentor saya sejak masuk ke IAIN KEDIRI, Fajar Mutiara Dewi yang selalu membimbing dan mengarahkan saya untuk selalu dijalan kebaikan.
6. Sahabat dari Ponpes Hidayatul Muftadi'in Lirboyo, Muhammad Ilhay Muttaqin, yang selalu membantu dalam segala urusan serta banyak memotivasi saya untuk senantiasa melakukan kebaikan.
7. Sahabat lintas prodi, Eka Cholistiana, Dianatul Izzah, Dwi Nur Farida, Aas Aliana F, Risma Lailatu Zulfa, Nur Lailatur Rohmah, Zumrotul Faizin, Ayu Putri Lestari yang tidak pernah lelah dalam menyupport dan selalu bersama saya dalam senang maupun susah.
8. Sahabatsaya di Perbankan Syariah, Yuni Nur Afifah, Imam Muzakki, M. Iltizamrener, Pryan Apriyudi, Yeni Oktafia, Nnur Indah Sari, yang setia menemani saya disaat senang maupun susah.
9. Sahabat-sahabat saya di DEMA Perbankan Syariah maupun Dema Pusat yang telah memberi saya banyak pengalaman dan pelajaran dalam hal amanah dan tanggungjawab dan.
10. Sahabat-sahabat PMII Komisariat Sunan Ampel dan PMII Rayon Raden Said yang saling merangkul dan bersama-sama untuk menuju kesuksesan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, sujud syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang tidak pernah berhenti memberikan nikmat dan rahmatNya sampai skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa kita ucapkan kepada nabi Muhammad SAW, nabi yang membawa kehidupan dari zaman jahiliyah menuju zaman yang terang. Semoga dengan membaca sholawat kita bias mendapat syafaatnya di hari akhir nanti, Aamiin YaRobbal Alamin. Skripsi ini mengungkapkan tentang Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji Dimasa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, baik dukungan langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM. selakuRektorInstitut Agama Islam Negeri Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, MHI selakuDekanFakultasEkonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI dan Bapak M. Sholeh Mauludin, SE, M.SIselaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dalam memberikan pengarahn dan bimbingan hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Kedua orang tua saya, Ibu Sofiyah dan Bapak nurhadi, terimakasih untuk semua doa dan tenaga yang diberikan demi mencapai kesuksesan dan melangkah menuju masa depan.
5. Teman-temanjurusanPerbankan Syariah angkatan 2017 seperjuangan.

semoga jasa yang telah Bapak/Ibu/Saudara/I berikan mendapat balasan yang mulia di sisi Allah SWT dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Penulis mohon maaf jika terjai kesalahan dalam penulisan skripsi ini, penulis juga sangat mengharpkan saran dan kritik dari semua pembaca sekalian demi kesempurnaan skripsi ini.

Kediri, 2 November 2021



Penulis

ABSTRAK

Lutfiatul Roffiah, 2021. Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam. Dosen Pembimbing (1) Dr. Sulistyowati, SHI, MEI (2) Bapak M. Sholeh Mauludin, SE, M.SI.

Kata kunci: Manajemen Syariah, Strategi, Tabungan Haji.

Skripsi ini merupakan suatu kajian ilmiah yang membahas tentang Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan Bagaimana strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk Tabungan Haji Dimasa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCP Nganjuk dan Bagaimana Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Produk Tabungan Haji Dimasa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan pihak terkait seperti *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Nganjuk dan nasabah pada produk tabungan haji. Sedangkan dokumentasi di dapatkan peneliti dari kantor Bank Muamalat KCP Nganjuk serta dilakukan pengecekan keabsahan data antara lain keikutsertaan peneliti, penentuan pengamatan dalam observasi dan triangulasi. Tahap terakhir adalah tahap pra lapangan, tahap dilapangan, tahap analisa dan tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1)Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam pelaksanaannya menggunakan bauran pemasaran/*marketing mix* yang terdiri dari 4P yaitu strategi *Product, Price, Place, Promotion*.selain itu dalam pelaksanaannya strategi pemasaran yang diterapkan bank Muamalat yaitu dengan media *online*.(2)Strategi Bank dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di Masa Pandemi Covid-19 Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk berkenaan dengan strategi bauran pemasaran (*marketing mix*), dalam Islam harus memperhatikan antara standar halal dan haram. Kemudian, untuk mengetahui pemasaran dalam pandangan Islam, hal ini dapat dilihat dari empat aspek, yaitu: aspek produk, aspek harga, aspek promosi, dan aspek tempat dari berbagai strategi bank tersebut mendapatkan respon positif dari masyarakat yaitu bertambahnya jumlah nasabah pada produk Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Nganjuk serta dari berbagai strategi bank tersebut dapat mempermudah masyarakat maupun nasabah baru mendapatkan informasi tentang produk Tabungan Haji yang terdapat di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk.

Ditinjau dari Perspektif Manajemen Syariah di Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	63
BAB VI PENUTUP	
A. Saran	71
B. Kesimpulan	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN-LAMPIRAN	77
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	89

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi BMI KCP Nganjuk

Tabel 4.2 Data deposito syariah

Tsbel 4.3 Data jumlah nasabah produk tabungan haji tahun 2019-2021