

**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI  
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH HAJI  
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi (S.E)



**Disusun oleh :**

**Zuni Fitriyatul Hasanah**

**9314.162.18**

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

**2022**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH HAJI

(Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)

Ditulis Oleh:

**ZUNI FITRIYATUL HASANAH**

**NIM. 9314.162.18**

Disetujui oleh:

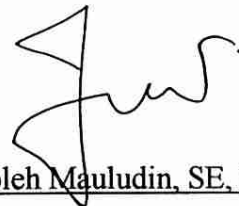
Pembimbing I



(Rofik Efendi, S.Kom., MM)

19690617 199803 1 002

Pembimbing II



(M. Soleh Mauludin, SE, MSI)

2030017902

## NOTA DINAS

Kediri, 06 April 2022

Lampiran : 4 (empat) 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 Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : ZUNI FITRIYATUL HASANAH  
NIM : 9314.162.18  
Judul : STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK  
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH HAJI (Studi  
Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut 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.

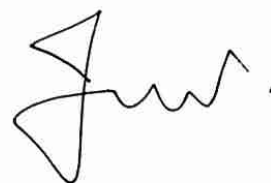
Pembimbing I



(Rofik Efendi, S.Kom., MM)

19690617 199803 1 002

Pembimbing II



(M. Soleh Mauludin, SE, MSI)

2030017902

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 29 April 2022

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

Nama : ZUNI FITRIYATUL HASANAH  
NIM : 9314.162.18  
Judul : STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK  
TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DALAM  
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH HAJI  
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 20 April 2022 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing I



(Rofik Efendi, S.Kom., MM)

19690617 199803 1 002

Pembimbing II



(M. Soleh Mauludin, SE, MSI)

2030017902

**HALAMAN PENGESAHAN**

**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN IB  
HIJRAH HAJI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH  
HAJI (Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)**

**ZUNI FITRIYATUL HASANAH**

**NIM. 9314.162.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 20 April 2022

Tim Penguji,

1. Penguji Utama

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI** (.....)

**NIP. 19750101 199803 1 00**

2. Penguji I

**Rofik Efendi, S.Kom., MM** (.....)

**NIP. 19690617 199803 1 002**

3. Penguji II

**M. Soleh Mauludin, SE, MSI** (.....)

**NIDN. 2030017902**

Kediri, 29 April 2022

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. H. Imam Annas Mushlihin, MHI**

**NIP. 19750101 199803 1 002**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ (١٨)

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah disiapkannya untuk hari esok, dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al-Hasr: 18)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya, Bapak Sukardi dan Ibu Umi Paini atas segala perjuangan dan kerja keras dalam membesarkan dan memperjuangkan pendidikanku sampai pada tingkat ini. Terimakasih sebanyak-banyaknya atas semua tetesan keringatmu, atas segala doa-doamu yang selalu kau langitkan di setiap waktumu untuk semua putri-putrimu. Tanpa kalian, aku tidak akan bisa bertahan sampai pada titik ini. Semoga aku bisa membuat kalian bangga.

## ABSTRAK

ZUNI FITRIYATUL HASANAH, 2022. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Haji (Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing Rofik Efendi, S.Kom, M.M dan M. Soleh Mauludin, SE, MSI.

Kata Kunci: Strategi Pengembangan Produk, Peningkatan Jumlah Nasabah, Pengenalan Produk-Produk Baru.

Strategi pengembangan produk merupakan strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah agar bisa mengetahui arah kedepan dan tujuan yang akan dicapai oleh suatu perusahaan. Pada awal tahun 2018 Bank Muamalat KCP Nganjuk melakukan strategi pengembangan produk yang membawa dampak besar bagi peningkatan jumlah nasabah tabungan ib hijrah haji pada tahun 2018 dan juga 2019. Pokok penelitian ini yaitu untuk menjawab: 1. Bagaimana strategi pengembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk? 2. Bagaimana strategi pengembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam meningkatkan jumlah nasabah haji?

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Adapun analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengecekan keabsahan data dilakukan dengan perpanjangan keikutsertaan, meningkatkan ketekunan, dan triangulasi. Tahap-tahap penelitian yaitu sebelum ke lapangan, tahap penelitian ke lapangan, tahap analisis data, tahap penulisan laporan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk meliputi: penurunan jumlah minimum setoran awal tabungan ib hijrah haji, melakukan peningkatan pengenalan produk tabungan haji kepada nasabah, peluncuran aplikasi *mobile banking* (Muamalat-DIN), adanya produk baru tabungan hijrah rencana, dan adanya produk pembiayaan multiguna. Sedangkan strategi pengembangan produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam meningkatkan jumlah nasabah haji yaitu kebijakan penurunan setoran awal dan setoran selanjutnya membuat masyarakat diseluruh kalangan bisa membuka rekening tabungan haji meski belum memiliki nominal uang yang cukup besar, sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi M-DIN oleh seluruh kalangan nasabah Bank Muamalat KCP Nganjuk, produk tabungan hijrah rencana untuk pendaftaran haji dapat dilakukan penyetoran dalam tempo waktu panen ataupun sesuai kesepakatan antara nasabah dan pihak Bank Muamalat KCP Nganjuk, serta pengajuan pembiayaan multiguna bagi nasabah yang memenuhi persyaratan.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan juga inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Haji (Studi Kasus PT. Bank Muamalat KCP Nganjuk)” dapat terselesaikan tepat pada waktunya dan semoga Allah SWT memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis baik di dunia maupun di akhirat. Sholawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan petunjuk jalan yang diridhai oleh Allah yaitu agama Islam.

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

1. Bapak Dr. H. Nur Chamid, M.M selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (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 IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, SHI, MEI selaku Kaprodi Perbankan Syariah dan juga Ibu Sri Anugrah Natalina, SE, MM selaku wali dosen yang telah memberikan dukungan dan juga semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Rofik Efendi, S.Kom, M.M dan Bapak M. Soleh Mauludin, SE, MSI selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu, mengarahkan, dan juga memberikan motivasi dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP Madiun yang sebelumnya menjabat Branch Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk, yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Nganjuk serta bimbingan dan juga dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Nurimansyah Setivia Bakti selaku Branch Manager Bank Muamalat KCP Nganjuk, Bapak Vudha Wisnala selaku Relationship Manager, serta Ibu

Haniza Annuril Chusna selaku Customer Service, dan juga Bapak Prawono yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan juga ilmunya

7. Bapak Mohamad Afif Fauzi, S. Ag, M.PdI selaku Pimpinan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk, Bapak Lukman Hadi S. selaku Humas kantor kemenag kab. Nganjuk, Bapak Zainal Abidin Hanif Kamalodin, S.Sos., S.Pd.I., MM selaku pimpinan seksi haji dan umrah kantor kemenag kab. Nganjuk, dan juga staff seksi haji dan umrah kantor kemenag kab. Nganjuk yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.
8. Segenap keluarga besar forum mahasiswa bidikmisi yang telah memberikan fasilitas penuh untuk menyelesaikan pendidikan S1 ini.
9. Segenap keluarga besar Pusat Ma'had Al-Jamiah Darul Hikmah IAIN Kediri yang sudah menjadi rumah kedua selama menyelesaikan pendidikan ini.
10. Bapak Sukardi dan Ibu Umi Paini orang tua tercinta saya yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, spiritual, dan material selama penulis menyelesaikan studi sampai pada bangku S1 ini.
11. Segenap keluarga besar saya yang selalu mendukung dan mendoakan saya hingga saya bisa sampai di titik ini.
12. Kakak tingkat saya Sizka Mar'atus Sholihah yang sudah membantu mengarahkan dari awal sampai tugas akhir ini selesai, serta teman saya Ida Nurin Mukaromah dan juga Elva Dewi Maunah Sari yang telah membantu saya berkeliling Kabupaten Nganjuk untuk memenuhi data-data yang saya butuhkan untuk penelitian ini.
13. Teman-teman FEZUS (Firda, Elina, Zuni, Siska) dan juga tim metu melbu bareng kamar 304 Ma'had Darul Hikmah yang telah mensupport saya mulai dari awal perkuliahan sampai pada semester akhir ini.
14. Teman-teman mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Kediri khususnya kelas PS D 2018 serta pihak-pihak yang telah membantu, memberikan motivasi, dukungan serta doa yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan kecuali dengan doa "*jazakumullah ahsanaljasa*" semoga semua kebaikan yang diberikan

dibalas oleh kebaikan yang lebih besar. 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 dan bagi para pembaca pada umumnya. Amiin...

Kediri, 28 Maret 2022

Peneliti

Zuni Fitriyatul Hasanah

NIM. 931416218

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
NOTA PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	8
E. Penelitian Terdahulu .....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	13
A. Strategi Pengembangan Produk .....	13
1. Pengertian Strategi .....	13
2. Jenis-Jenis Strategi .....	14
3. Pengertian Pengembangan Produk .....	16
4. Tujuan dan Tahapan Pengembangan Produk .....	19
5. Karakteristik Pengembangan Produk .....	22
B. Produk Tabungan iB Hijrah Haji .....	23
1. Pengertian Produk .....	23
2. Pengertian Tabungan .....	23
3. Pengertian Tabungan iB Hijrah Haji .....	24
4. Syarat-Syarat Membuka Tabungan iB Hijrah Haji .....	24

5. Tarif Tabungan iB Hijrah Haji .....	25
C. Peningkatan Nasabah .....	25
1. Pengertian Peningkatan Jumlah Nasabah .....	25
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Kehadiran Peneliti .....	28
C. Lokasi Penelitian .....	28
D. Sumber Data dan Jenis Data .....	28
E. Metode Pengumpulan Data .....	29
F. Analisis Data .....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	31
H. Tahap-Tahap Penelitian .....	32
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN .....	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	33
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kantor CabangPembantu Nganjuk .....	33
2. Lokasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk .....	34
3. Visi Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk .....	34
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk .....	35
B. Paparan Data .....	35
1. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk .....	35
2. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganju dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Haji .....	49
C. Temuan Penelitian .....	56

BAB V PEMBAHASAN .....	58
A. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk .....	58
B. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCP Nganjuk dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Haji .....	67
BAB VI PENUTUP .....	74
A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	75
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Kuota Pendaftaran Pendaftaran Haji di Setiap Wilayah .....	2
Tabel 1.2 : Rincian tarif tabungan haji pada Bank Syariah di Kabupaten Nganjuk .....	3
Tabel 1.3 : Jumlah Pendaftar Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Nganjuk .	4
Tabel 2.1 : Tarif Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat Indonesia .....	25
Tabel 4.1 : Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Nganjuk..	35
Tabel 4.2 : Gambaran Setoran Tabungan iB Hijrah Rencana .....	43
Tabel 4.3 : Jangka Waktu Wakalah dan Qard Beserta Angsurannya Setiap Bulan .....	45
Tabel 4.4 : Lama antrian jemaah haji indonesia (ratarata per provinsi).....	46
Tabel 4.5 : Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji pada Bank Muamalat KCP Nganjuk .....	55

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Foto Dokumentasi

Lampiran III Surat Izin Penelitian

Lampiran IV Surat Keterangan Penelitian

Lampiran V Daftar Riwayat Hidup