

PERAN *DIGITAL MARKETING* DALAM MENINGKATKAN JUMLAH

NASABAH DITINJAU DARI *MARKETING SYARIAH*

(Studi Kasus Bank Muamalat KCP Madiun)

SKRIPSI

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar

Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

SISKA NUR MALA

9314.201.118

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI

2023

HALAMAN JUDUL

**PERAN DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DITINJAU DARI MARKETING SYARIAH**

SKRIPSI

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

Oleh:

Siska Nur Mala

9314.201.118

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

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DITINJAU DARI MARKETING SYARIAH**

Oleh:

Siska Nur Mala

9314.201.18

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN. 2104108403

Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903
2009

NOTA DINAS

Kediri, 09 Januari 2023.

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 : Siska Nur Mala
NIM : 931420118
Judul : Peran Digital Marketing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari Marketing Syariah

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

Pembimbing II

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN. 2104108403

Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903
2009

NOTA PEMBIMBING

Kediri, 19 Januari 2023

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 : Siska Nur Mala
NIM : 931420118
Judul : Peran Digital Marketing Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari Marketing Syariah

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 09 Januari 2023., 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

Pembimbing II

Dr. Binti Mutafarida, SE., MEI
NIDN. 2104108403

Dr. Yuliani, MM
NIP. 19840710 201903
2009

HALAMAN PENGESAHAN

**PERAN DIGITAL MARKETING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DITINJAU DARI MARKETING SYARIAH**

Disusun Oleh:

SISKA NUR MALA

NIM. 9314.201.118

Telah diujikan di depan sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 09 Januari 2023.

Tim Penguji :

1. Penguji Utama

Rofik Efendi, S. Kom., MM
NIP. 19690617 199803 1 002

(.....)

2. Penguji I

Dr. Binti Mutafaridah, SE, MEI
NIDN. 214108403

(.....)

3. Penguji II

Dr. Yuliani, MM
NIP. 198407102019032009

(.....)

Kediri, 19 Januari 2023
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Imam Annas Muslih, MHI

NIP. 19750101199031002

MOTTO

“only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain tidak akan bisa paham *struggle* dan mana sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian *success stories*. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun gak ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga denga napa yang kita perjuangkan hari ini.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat dan ridhaNya tugas akhir skripsi ini mampu diselesaikan dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu dipanjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad Saw. Berkat beliau dapat membawa kita merasakan zaman yang terang benderang dari zaman kejahiliah. Semoga kita diterima menjadi umatnya dan diberi syafaatnya di hari akhir nanti. Dalam penyelesaian skripsi ini saya hendak mempersembahkan kepada:

1. Orangtua saya yaitu Bapak Isman dan Ibu Mustiah
2. Kedua Dosen Pembimbing saya yaitu Ibu Dr. Andriani dan Ibu Dr. Yuliani
3. Guru-guru saya ketika masa sekolah di TK hingga SMA. Tidak lupa juga untuk dosen-dosen saya ketika masa perkuliahan

ABSTRAK

SISKA NUR MALA, 2022. Peran *Digital Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari *Marketing Syariah* (Studi Kasus PT. Bank Muamlat KCP Madiun, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri. Dosen Pembimbing Dr. Andriani, SE, MM dan Dr. Yuliani, MM.

Kata Kunci: Digital Marketing, Peningkatan Jumlah Nasabah, Marketing Syariah

Peran *digital marketing* merupakan pemasaran dengan menggunakan media digital yang dilakukan oleh perbankan syariah agar dapat meningkatkan jumlah nasabah dengan menggunakan pemasaran media online. Pada akhir tahun 2020 Bank Muamalat KCP Madiun mengalami penurunan jumlah nasabah akibat virus covid-19, pada awal tahun 2021 Bank Muamalat KCP Madiun menggunakan digital marketing untuk meningkatkan jumlah nasabah tersebut. Adapun tujuan penelitian ini untuk menjawab terkait pelaksanaan *digital marketing* pada Bank Muamalat Madiun dan Peranya dalam meningkatkan jumlah nasabah yang kemudian ditinjau dari *marketing syariah*.

Penelitian ini merupakan pendekatan kualitatif dengan metode analisis studi kasus. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Teknik 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 menjelaskan bahwa pelaksanaan *digital marketing* pada Bank Muamalat Madiun menggunakan media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, *Wa blast* dan *e-mail* untuk konfirmasi atas aktivasi mobile banking. Selain itu adanya pemanfaatan media *Youtube* melalui pembuatan konten menarik. Strategi *digital marketing* pada Bank Muamalat Madiun juga dilakukan dengan metode *push marketing* dan *pull marketing*. Melalui *digital marketing* ini, Bank Muamalat Madiun dapat meningkatkan jumlah nasabah dari tahun 2020 ke 2021. Berdasarkan berbagai media yang digunakan, *Wa blast* memiliki kontribusi paling besar. Berdasarkan tinjauan marketing syariah, indikator teistis, etis, dan realistis telah terpenuhi. Namun pada indikator humanistis terdapat sedikit ketidaksesuaian atas pelaksanaan digital marketing yang menggunakan teknologi daripada tenaga manusia.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan juga inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Peran *Digital Marketing* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Ditinjau Dari *Marketing Syariah* (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Madiun)” 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.

1. Bapak Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Annas Muslihin, M. HI selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Andriani, SE. MM, dan Dr. Yuliani, SE, selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Bapak Affandi Sophia Wijaya selaku Branch manager Bank Muamalat KCP Madiun yang telah memberikan izin melakukan penelitian di Bank Muamalat KCP Madiun serta bimbingan dan juga dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Isman dan ibu Mustiah kedua orang tua saya yang selalu tulus dan setia memberikan dukungan moral, spiritual, dan material selama penuli menyelesaikan studi kami pada bangkus S1 ini.
6. Kakak saya Afika Nur Ainiyang sennatiasa dari awal semester sampai selesai turut membantu memberikan sumbangan dana yang tak terhingga dalam perkulihan saya
7. Terakhir teman saya, Ahmad Yaziq Ghozali, Ilyas Adhi Purba yang selama ini memberika support mulai dari awal perkuliahan sampai pada semester ini dan Teman saya Sekar Novita sari yang telah membantu dalam transportasi selama bimbingan.

Atas segala jasa dan budinya, penulis tidak bisa memberikan balasan kecuali dengan doa semoga semua kebaikan yang telah diberikan dibalas oleh kebaikan yang lebih besar.penulis menyadari bahwa skripsi ini banyak kekurangan, karena itu penulis berharap kepada semua pihak agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan penelitian selanjutnya.

Kediri, 24 November 2022

Penulis

Siska Nur Mala
NIM. 931420118

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
NOTA DINAS.....	iii
NOTA PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Konteks penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Fokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
E. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
BAB II LANDASAN TEORI	Error! Bookmark not defined.
A. Digital Marketing	Error! Bookmark not defined.

a.	Definisi <i>Digital Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
b.	Jenis-Jenis <i>Digital Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
c.	Strategi <i>Digital Marketing</i>	Error! Bookmark not defined.
B.	Nasabah	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian Nasabah	Error! Bookmark not defined.
2.	Jenis-Jenis Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
C.	<i>Marketing Syariah</i>	Error! Bookmark not defined.
1.	Pengertian <i>marketing syariah</i>	Error! Bookmark not defined.
2.	Karakteristik <i>Marketing syariah</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A.	Pendekatan dan Jenis penelitian	Error! Bookmark not defined.
B.	Kehadiran peneliti	Error! Bookmark not defined.
C.	Lokasi penelitian	Error! Bookmark not defined.
D.	Data dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
E.	Teknik pengumpulan data	Error! Bookmark not defined.
F.	Instrumen Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
G.	Pengecekan keabsahan data	Error! Bookmark not defined.
H.	Teknik analisis data	Error! Bookmark not defined.
I.	Tahap-tahap penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
		not defined.
A.	GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT	Error! Bookmark not defined.
		defined.

a.	Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
b.	Produk dan layanan Bank Muamalat Indonesia	Error! Bookmark not defined.
c.	Struktur organisasi Bank Muamalat KCP Madiun	Error! Bookmark not defined.
d.	Job diskripsi jabatan	Error! Bookmark not defined.
B.	PAPARAN DATA	Error! Bookmark not defined.
1.	Pelaksanaan digital marketing Pada Bank Muamalat KCP Madiun	Error! Bookmark not defined.
2.	Peran digital marketing dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun Ditinjau dari Marketing syariah.....	Error! Bookmark not defined.
C.	TEMUAN PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
BAB V PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
A.	Pelaksanaan digital marketing yang digunakan Bank Muamalat KCP Madiun	Error! Bookmark not defined.
B.	Peran Digital Marketing dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun Ditinjau dari Marketing <i>Syariah</i>	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP		Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
B.	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

LAMPIRAN.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis <i>Digital Marketing</i> Bank Muamalat KCP Madiun.....	4
Tabel 1.2 Data Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun 2018-2021.....	7
Tabel 1.3 Data Perbandingan Bank Muamalat KCP Madiun dan Bank Muamalat KCP Nganjuk.....	12
Tabel 5.1 Data Peningkatan Jumlah Nasabah Bank Muamalat KCP Madiun Pada Tahun 2019-2021.....	76
Tabel 5.2 Presentase Kontribusi Media Pada Digital Marketing Bank Muamalat KCP Madiun	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun.....	54
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2: Dokumentasi.....	100
Lampiran 3: Surat Keterangan Penelitian	103
Lampiran 4 : Daftar Riwayat Hidup	104

