

**PERAN STRATEGI INOVASI PRODUK TABUNGAN RENCANA iB  
BAROKAH DAN PELAYANAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH KOTA KEDIRI**

**SKRIPSI**

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagaimana Persyaratan Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh :

**Dhirti Ihdina Zahrawani**

**NIM : 931405218**

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

**2023**

**HALAMAN JUDUL**  
**PERAN STRATEGI INOVASI PRODUK PADA TABUNGAN RENCANA iB**  
**BAROKAH DAN PELAYANAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN JUMLAH**  
**NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH KANTOR CABANG KEDIRI**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada  
Institut Agama Islam Negeri Kediri  
untuk memenuhi salah satu persyaratan  
dalam menyelesaikan program Sarjana

Oleh  
**Dhirti Ihdina Zahrawani**  
**931405218**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI**  
**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

Skripsi dengan Judul:

**PERAN STRATEGI INOVASI PRODUK TABUNGAN iB BAROKAH  
DAN PELAYANAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH KOTA KEDIRI**

Oleh:


**DHIRTI IHDINA ZAHRAWANI**

**NIM. 93145218**

Disetujui oleh:

**Pembimbing 1**

**Pembimbing 2**

  
**Dr. H. Ali Samsuri, MEI**  
**NIP. 1976103200911003**

  
**Ulfi Dina Hamida, M.Pd.**  
**NIDN. 2021029005**

## NOTA DINAS

Kediri, 20 Desember 2022

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswi tersebut dibawah ini :

Nama : Dhirti Ihdina Zahrawani

Nim : 931405218

Judul : **Peran Strategi Inovasi Produk Tabungan iB Barokah Dan Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri.**


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

Bersamaan dengan 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. H. Ali Samsuri, MEI**  
**NIP. 1976103200911003**

**Pembimbing II**

  
**Ulfidina Hamida, M.Pd.**  
**NIDN. 2021029005**

## NOTA PEMBIMBING

Kediri, 17 April 2023

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Bimbingan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri

Di Jl. Sunan Ampel 07 Ngronggo Kediri

*AssalamualaikumWr. Wb.*

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

Nama : Dhirti Ihdina Zahrawani

Nim : 931405218

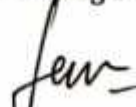
Judul : **Peran Strategi Inovasi Produk Tabungan iB Barokah Dan Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri.**

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntutan yang telah diberikan dalam sidang munaqasah pada tanggal 06 April 2023 kami dapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terimakasih.

*WassalamualaikumWr. Wb.*

Pembimbing I

  
Dr. H. Ali Samsuri, MEI  
NIP. 1976103200911003

Pembimbing II

  
Ufi Dina Hamida, M.Pd.  
NIDN. 202102900

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERAN STRATEGI INOVASI PRODUK TABUNGAN RENCANA IB  
BAROKAH DAN PELAYANAN NASABAH DALAM MENINGKATKAN  
JUMLAH NASABAH PADA BANK JATIM SYARIAH KOTA KEDIRI**

**DHIRTI IHDINA ZAHRAWANI**

**9.314.052.18**

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Institut Agama Islam Negeri (IAIN)  
Kediri pada tanggal 06 April 2023.

Tim Penguji,

**1. Penguji Utama**

Nuril Hidayati, M. HUM  
NIP.198001312003122003



**2. Penguji I**

Dr. H. Ali Samsuri, MEI  
NIP.1976103200911003



**3. Penguji II**

Ulfi Dina Hamida, M.Pd  
NIDN. 2021029005



Kediri, 17 April 2023  
Dekan Fakultas  
  
Dr. H. Mas Mushlih, M.HI  
NIP. 197501011998031002



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) KEDIRI  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Sunan Ampel No. 07 Ngronggo Kota Kediri  
E-Mail: perpustakaan@iainkediri.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dhirti Ihdina Zahrawani

NIM : 931405218

Fakultas/Jurusan : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

E-mail address : dhirtiihdina99@gmail.com

Jenis Karya Ilmiah :  Skripsi  Tesis  Disertasi  
 Lain-lain (.....)

Judul Karya Ilmiah : Peran Strategi Inovasi Produk Pada Tabungan Rencana iB Barokah Dan  
Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank  
Jatim Syariah Kota Kediri.

Dengan ini menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Kediri, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah tersebut diatas beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Kediri berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Kediri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Kediri, 12 Agustus 2023

Penulis

( Dhirti Ihdina Zahrawani )  
*nama terang dan tanda tangan*

## **MOTTO**

"Hal yang terpenting dalam melakukan Inovasi secara terus-menerus adalah memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Tanpa adanya inovasi secara terus-menerus tidak akan dapat mendominasi pasar, dengan kreasi, model dan penampilan produk yang baru".

(Elitan Anatan)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang memberikan kesehatan, rahmat dan hidayah, sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi ini, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana. Skripsi penulis walaupun jauh dari kata sempurna, namun penulis bangga telah mencapai pada titik ini yang akhirnya skripsi ini bisa selesai.

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Kepada orang tua saya dan beserta keluarga lainnya yang telah memberikan support yang begitu besar kepada saya dan juga terimakasih atas motivasi, serta doa terbaik untuk saya.
2. Kepada Dosen Pembimbing saya Dr. H. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M.Pd terimakasih atas bimbingan serta arahnya dalam penyelesaian skripsi.
3. Kepada para dosen pengajar IAIN Kediri yang telah memberikan ilmu kepada penulis, selama penulis menempuh kegiatan belajar di perkuliahan.
4. Kepada *My Do My Adventure* Pikipik, Febri, dan Mirahayu terimakasih karena telah memberi saya support hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada almamaterku IAIN Kediri sebagai tempat saya menuntut ilmu.
6. Dan juga kepada teman-teman seangkatan Perbankan Syariah 2018 yang telah memberikan saya semangat selama perkuliahan serta seluruh staff IAIN Kediri.

## ABSTRAK

DHIRTI IHDINA ZAHRAWANI Dosen Pembimbing Dr. H, Ali Samsuri, MEI dan Ulfi Dina Hamida, M. Pd. Peran Strategi Inovasi Produk Tabungan Rencana iB Barokah dan Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2022.

Kata Kunci : Strategi Inovasi Produk dan Pelayanan Nasabah.

Strategi Inovasi Produk merupakan cara yang digunakan oleh perusahaan ditengah persaingan, adanya inovasi produk bisa berpengaruh besar terhadap kinerja dan daya saing perusahaan. Peningkatan kinerja perusahaan juga dapat dilihat dari pelayanan nasabah yang baik dapat meningkatkan kinerja dan jumlah nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan Bank Jatim Syariah dalam meningkatkan inovasi produk Tabungan iB Barokah., untuk mengetahui pelayanan nasabah yang dilakukan pada Bank Jatim Syariah serta menganalisis peran pada strategi dalam melakukan inovasi produk Tabungan Rencana iB Barokah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif yaitu memperoleh sumber data dari karyawan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik Pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara kepada narasumber yang bersangkutan. Analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Uji Keabsahan data dengan ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi inovasi produk dengan mengevaluasi serta dapat mengetahui kekurangan yang dimiliki tabungan rencana iB barokah dan meningkatkan fitur-fitur yang terdapat pada *mobile banking*, terdapat peningkatan jumlah nasabah tahun 2019 hingga 2021 sebesar 0,36% akibat kepuasan nasabah karena pelayanan Bank Jatim Syariah memberikan kesan yang positif serta strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah berperan penting dalam meningkatkan jumlah nasabah dan terhadap kinerja dan laba perusahaan.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah Swt atas rida nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi yang saya ajukan adalah "Peran Strategi Inovasi Produk Tabungan Rencana iB Barokah dan Pelayanan Nasabah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Kota Kediri".

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat kelulusan ujian akhir skripsi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

1. Dr. Wahidul Anam, M. Ag., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Mushlih, M.HI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri.
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.E.I, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri.
4. Bapak Dr. H. Ali Samsuri, MEI dan Ibu Ulfi Dina Hamida, M. Pd., selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam penyelesaian skripsi.
5. Seluruh dosen dan para staff IAIN Kediri.
6. Ibu Fatimatus Surhatitik selaku Priority Banking Officer Bank Jatim Syariah Kota Kediri, Bapak Suhartono Kesento, Ibu Nadia , dan Ibu Efra selaku peneylia bidang Pelayanan Nasabah dan *Customer service* serta teler Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.
7. Pegawai Bank Jatim Syariah Kediri beserta seluruh karyawan telah berpartisipasi membantu kelancaran selama penelitian.
8. Kedua orang tua saya dan juga keluarga besar lainnya yang selalu memberikan doa dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan studi.
9. Sahabat dan seluruh pihak yang telah membantu demi kelancaran dalam pengerjaan skripsi ini dengan berbagai masukan, motivasi serta doa, sehingga penulis mampu menyelesaikan studi.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT dan akhirnya saya menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki. Untuk itu saya dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari semua pihak demi membangun laporan penelitian ini.

Kediri, 19 Desember 2022.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
NOTA PEMBIMBING. ....	v
HALAMAN PENGESAHAN. ....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b>	
A. Konteks Penelitian.....	1
B. Fokus Penelitian .....	11
C. Tujuan Peneliiian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
E. Penelitian Terdahulu.....	12
<b>BAB II : LANDASAN TEORI</b>	
A. Strategi Inovasi Produk.....	18
B. Inovasi Produk .....	
1 Pengertian Inovasi Produk.....	19
2 Indikator Inovasi Produk .....	19

C. Pelayanan Nasabah .....	
1. Pengertian Pelayanan Nasabah .....	21
2. Indikator Pelayanan Nasabah .....	21

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	23
B. Kehadiran Peneliti.....	23
C. Lokasi Penelitian.....	23
D. Data dan Sumber Data .....	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	
1. Observasi.....	24
2. Wawancara.....	25
3. Dokumentasi... ..	25
F. Analisis Data.....	
1. Reduksi Data.....	26
2. Penyajian Data.....	26
3. <i>Tringulasi</i> .....	26
G. Tahap-Tahap Penelitian .....	
1. Tahap pra-lapangan.....	27
2. Tahap pekerjaan lapangan.....	28
3. Tahap analisis data .....	28
4. Tahap penulisan laporan.....	28

### **BAB IV : PAPARAN DATA dan TEMUAN PENELITIAN**

A. Gambaran Umum.....	
1. Sejarah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	29
2. Logo Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri .....	31

3	Profil Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	32
4	Visi dan Misi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	33
5	Struktur Organisasi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	34
6	Produk dan Jasa Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	36
B.	Paparan Data .....	
1	Strategi Inovasi Produk pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	40
2	Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	42
3	Peran Strategi Inovasi Produk dan Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	46
C.	Temuan Penelitian .....	
1	Strategi Inovasi Produk pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	50
2	Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	50
3	Peran Strategi Inovasi Prodik dan Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	52
<b>BAB V : PEMBAHASAN</b>		
A.	Strategi Inovasi Produk pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.....	54
B.	Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	56
C.	Peran Strategi Inovasi Produk dan Pelayanan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kediri .....	60
<b>BAB VI : PENUTUP</b>		
A.	Kesimpulan.....	64
B.	Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		
<b>LAMPIRAN.....</b>		
		68

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Produk Tabungan Rencana iB Baroksh pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	4
Tabel 1.2 Perbandingan Produk Tabungan Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat, dan Bank BCA Syariah.....	5
Tabel 1.3 Perbandingan Jumlah Data Nasabah Tahun 2019-2021 Bank Jatim Syariah dan Bank Muamalat Kota Kediri.....	6
Tabel 1.4 Perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan Rencana iB Barokah Sesudah dan Sebelum Adanya Strategi Inovasi Produk.....	8
Tabel 4.1 Data Jumlah Peningkatan Nasabah pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri.....	48



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri. .... 35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	68
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	69
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 4 Surat Keterangan Penelitian. ....	71