

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perbankan Syariah merupakan semua yang berkaitan tentang Bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usaha. Fungsi Bank Syariah yaitu menghimpun dana yang berasal dari masyarakat dengan berbentuk titipan dan investasi yang berasal dari pemilik modal.¹ Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan Perbankan Syariah di Indonesia. Semakin banyaknya produk-produk Bank syariah yang ditawarkan membuat Bank syariah memberikan pengaruh yang begitu besar terhadap lembaga keuangan syariah lainnya.

Berdirinya Bank syariah membuat Bank konvensional juga ikut mendirikan unit usaha syariah yang fungsinya sebagai unit kerja yang berlandaskan prinsip syariah. Salah satunya yaitu berdirinya Bank Jatim Syariah yang dimiliki oleh Bank Jatim. Bank Jatim mulai beroperasi pada 15 Agustus 1961. Unit Usaha Syariah bank jatim mulai beroperasi pada tahun 2007, dimana sekarang sudah memiliki 7 kantor dan 17 cabang yang tersebar di Jawa Timur, diantara banyaknya bank syariah yang ada di Kota Kediri, peneliti tertarik menggunakan Bank Jatim Syariah sebagai objek penelitian, dengan pertimbangan bahwa Bank Jatim Syariah merupakan unit usaha syariah dari PT. Pembangunan Daerah (BPD) berbasis syariah di Jawa Timur. Bank Jatim memiliki banyak kantor cabang syariah salah satunya di Kediri, yang merupakan wilayah Eks-Karesidenan Kediri untuk mengembangkan perekonomian masyarakat daerah sekitar Eks-Karesidenan Kediri.

¹ Ismail, *Perbankan Syariah (Edisi Pertama)*, Prenada Media, vol. 6 (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), 27.

Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mendapatkan sertifikat "MEMUASKAN" pada tahun 2018 pada evaluasi kinerja cabang periode triwulan, serta pada 2019 hingga 2020 pada masa covid-19 Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri tetap mempertahankan kinerja dan terus meningkat sehingga mendapat sertifikat kinerja teladan dan *best performance award* pada tahun 2021 di kantor cabang wilayah, sehingga dalam mempertahankan kinerjanya Bank Jatim Syariah Cabang Kediri menerapkan strategi yang lebih baik dari tahun ke tahun. Strategi yang digunakan Bank Jatim Syariah yaitu dengan melakukan inovasi pada masing-masing produknya. Inovasi produk yang dilakukan yaitu dengan merombak produk lama dengan cara menambah fasilitas serta keunggulan sehingga seperti produk baru, untuk menunjang pertumbuhan dan kinerja Bank Jatim Syariah Cabang Kediri melakukan strategi bisnis yang terbaik yaitu dengan inovasi produk serta pelayanan informasi dan teknologi. Kegunaan adanya inovasi produk yaitu untuk memenuhi kebutuhan setiap nasabah serta memberikan rasa puas kepada nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Jatim Syariah Cabang Kota Kediri.

Upaya yang digunakan untuk meningkatkan kinerja pada perbankan syariah yaitu dibutuhkan inovasi. Tujuan dari adanya inovasi tidak hanya untuk mengurangi biaya saja, akan tetapi merupakan sebuah alasan untuk meningkatkan kualitas produk dan pelayanan. Keunggulan yang diperoleh karena adanya inovasi produk ini dapat membuat nasabah atau calon nasabah mengerti berbagai keunggulan yang didapatkan dari produk yang digunakan, sehingga nasabah akan tetap bertahan dan terus menggunakan layanan barang atau jasa pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, adanya inovasi produk tersebut menunjukkan bahwa Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri mampu bersaing dengan daya saing dan mengikuti perkembangan zaman, sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah. Inovasi produk

yang dilakukan ini dapat meningkatkan kualitas produk dan memberikan fasilitas sesuai dengan perkembangan zaman dan canggihnya teknologi yang digunakan, seperti salah satunya pada produk Tabungan Rencana iB Barokah inovasi produk yang dilakukan yaitu dengan pengembangan pada *digital banking* melalui JConnect dan *Virtual account*. Tabungan Rencana iB Barokah merupakan produk simpanan dana berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah yang ditujukan kepada masyarakat umum yang ingin menyimpan dananya dalam rangka untuk mewujudkan segala rencana masa depan. Keunggulan pada Tabungan Rencana iB Barokah yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.1
Produk Tabungan iB Barokah pada Bank Jatim Syariah
Kantor Cabang Kota Kediri

Nama Produk	Akad	Keunggulan Produk
Tabungan Rencana iB Barokah	Mudharabah Muthlaqah	a. Dana aman dan tersedia setiap saat.
		b. Dapat bertransaksi secara online di seluruh jaringan Bank Jatim baik Kantor Cabang Syariah maupun Kantor Layanan Syariah.
		c. Nisbah bagi hasil yang lebih tinggi dari nisbah Tabungan lainnya.
		d. Kemudahan perencanaan keuangan jangka panjang.
		e. Memperoleh jaminan pencapaian target dana.
		f. Dapat dilakukan setoran tambahan di luar setoran bulanan.

Sumber : Diambil dari www.bankjatim.co.id kemudian diolah kembali.²

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ada beberapa keunggulan produk yang dirasakan oleh nasabah. Keunggulan produk inilah yang membuat nasabah lebih aman serta nyaman menggunakan produk yang tersedia pada bank. Keunggulan produk merupakan suatu poin utama perusahaan dalam melakukan strategi inovasi

²<https://www.bankjatim.co.id/en/sharia/savings/diakses> pada tanggal 10 Januari 2022 pukul 12.00.

produk yang berkaitan dengan keunikan dan kualitas produk, sehingga menjadi nilai tambah produk dan semakin banyak masyarakat menggunakan produk tersebut sesuai dengan kebutuhan masing-masing nasabah serta membuat daya saing Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri semakin meningkat. Keunggulan dalam produk merupakan suatu hasil yang diperoleh dengan adanya strategi inovasi produk yang dilakukan, sehingga produk yang didapatkan oleh nasabah berbeda dari pesaing-pesaing bank syariah lainnya, adanya inovasi produk yang dimiliki secara langsung memberikan suatu kualitas pelayanan yang lebih unggul dibandingkan dengan pesaing.³

Tabel 1.2
Perbandingan Produk Tabungan Bank Jatim Syariah, Bank Muamalat, dan Bank BCA Syariah Kota Kediri

NO	Bank Jatim Syariah	Bank Muamalat	Bank BCA Syariah
1	Tabungan Barokah	Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh	Tabungan Tahapan iB
2	Tabungan Haji Amanah	Tabungan iB Muamalat	Tabungan BCA Syariah Giro iB
3	Tabungan Umroh Amanah iB	TabunganKu	Tabungan Tahapan Rencana iB
4	Tabunganku iB	Tabungan iB Muamalat Rencana	Tabungan BCA Syariah Deposito iB
5	Tabungan Simple iB	Tabungan iB Muamalat Prima	Tabungan Simple iB
6	Tabungan Rencana Barokah iB	-	-

Sumber: Data Diolah Peneliti Berdasarkan Observasi Pada 20 Juni 2022.

³ Mansur Chadi Mursid, Suliyanto Suliyanto, and Rahab Rahab, "VALUE OF INNOVATION AND MARKETING PERFORMANCE," *International Review of Management and Marketing* 9, no. 3 (2019).

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa ada berbagai macam produk-produk yang dimiliki dari tiga bank syariah tersebut, terdapat produk yang sama dan terdapat produk yang berbeda, perbedaan produk tersebut diakibatkan karena aturan atau kebijakan yang dimiliki dan kebutuhan serta keinginan nasabah atau calon nasabah sangat berbeda, masing-masing nasabah. Bank BCA Syariah mempunyai produk yang lebih sedikit dibandingkan dengan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dan Bank Muamalat. Perbedaan yang terlihat tidak hanya pada produk yang terdapat pada ketiga bank tersebut, melainkan juga pada jumlah nasabah yang menggunakan layanan produk serta jasa, perbedaan jumlah nasabah inilah yang menjadi bukti suatu keberhasilan strategi yang digunakan oleh masing-masing bank. Perbedaan jumlah nasabah dapat dilihat dari tahun 2019 hingga 2021.

Tabel 1.3
Perbandingan jumlah data nasabah tahun 2019-2021
Bank Jatim Syariah dan Bank Muamalat Kota Kediri

Tahun	Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	Bank Muamalat Kediri
2019	13.587	2.323
2020	28.806	1.494
2021	37.386	1.525

Sumber : Data sekunder jumlah peningkatan nasabah.

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan jumlah nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kota Kediri dan Bank Muamalat Kota Kediri. Bank jatim syariah cabang kediri tahun 2019 ke tahun 2020 mengalami kenaikan dari 15.219 dari 13.587 ke 28.806, lalu pada tahun 2020 ke tahun 2021 juga mengalami kenaikan sebesar 8.567 dari 28.806 menjadi 37.386, sedangkan jumlah nasabah pada bank muamalat kediri pada tahun 2019 ke 2020 mengalami penurunan sebesar 829 akibat adanya covid-19 dari 2.323 menjadi 1.494, kemudian pada tahun 2020 ke 2021 bank muamalat sedikit mengalami peningkatan sebesar 31 dari 1.494

menjadi 1.525. Perbedaan jumlah nasabah yang tertulis pada tabel tersebut menunjukkan bahwa bank jatim syariah lebih unggul dibandingkan dengan bank muamalat, sehingga bank jatim syariah cabang kediri memiliki daya saing yang kuat.

Mempertahankan pelanggan dengan meningkatkan kepuasan kepada nasabah merupakan strategi yang menggambarkan suatu keberhasilan perusahaan tersebut sangatlah kuat dalam melakukan persaingan dan tentunya lebih unggul pada pangsa pasar, sedangkan strategi untuk memperluas pasar bank syariah memasarkan produknya menggunakan inovasi produk.⁴

Hasil dari keberhasilan strategi yang digunakan dalam melakukan inovasi produk dapat dilihat melalui terjadi jumlah nasabah yang semakin meningkatkan yang berarti bahwa kinerja bank jatim syariah kantor cabang Kediri dapat dikategorikan sangat baik, jadi bank jatim syariah kantor cabang Kediri bisa dikatakan dapat mempertahankan daya saing perusahaan yang dimiliki. Hal ini dapat dilihat dari adanya perbedaan jumlah nasabah pada tahun 2019-2021 dimana perbedaan tersebut didasarkan pada sebelum dan sesudah adanya penerapan strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah.

⁴ Mukhlisatul Jannah, "Strategi Inovasi Produk Dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif," *ISLAMICONOMIC: Jurnal Ekonomi Islam* 5, no. 1 (2014): 1–15.

Tabel 1.4
Perbandingan jumlah nasabah Tabungan Rencana iB Barokah
sesudah dan sebelum adanya strategi

Tahun	Jumlah Nasabah	Persentase	Keterangan
2014	2.350	0,02%	Sebelum Adanya Strategi Inovasi Produk
2015	2.700	0,02%	
2016	2.860	0,02%	
2017	3.160	0,03%	
2018	3.510	0,05%	Setelah Adanya Strategi Inovasi Produk
2019	3.810	0,05%	
2020	4.041	0,07%	
2021	4.318	0,07%	

Sumber: Data Sekunder Bank Jatim Syariah Kediri⁵

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa kenaikan jumlah nasabah dari tahun 2014 hingga 2019 mengalami kenaikan secara signifikan. Jumlah kenaikan nasabah paling banyak pada tahun 2021 sebesar 4.318, dimana dapat disimpulkan bahwa strategi inovasi produk dan pelayanan nasabah yang digunakan sudah sangat baik, karena keberhasilan perkembangan bank syariah terletak pada keberhasilan inovasi produk serta pelayanan nasabah yang diterapkan tersebut yang bertujuan untuk mempertahankan bank jatim syariah bertahan di pangsa pasar. Kenaikan jumlah nasabah tersebut menjadi bukti bahwa bank jatim syariah berhasil menjalankan strategi inovasi produknya. Selain melalui inovasi produk, hal yang harus diperhatikan oleh perbankan syariah yaitu pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pengertian pelayanan yaitu usaha apa saja yang yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pelayanan pada nasabah itu sendiri dapat diperluas menjadi bagaimana pihak bank pemberi layanan, dalam hal ini pihak bank memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah, dan kesiapan dalam menghadapi permasalahan secara profesional. Pelayanan ini akan menimbulkan kesan

⁵ Hasil Pra Penelitian Persentase Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada Bank Jatim Syariah Yang Dilakukan 10 Januari 2022.

yang baik bagi nasabah, sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis bank yang baik.

Agar mampu bersaing, pihak perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi kebutuhan atau keinginan nasabah. Kualitas pelayanan pada industri perbankan ditentukan oleh penilaian nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima. Pelayanan menjadi penting bagi bank dalam upaya memberikan kepuasan kepada nasabah agar tetap percaya pada bank dan meminimumkan nasabah pindah ke bank lain.⁶

Untuk meningkatkan produk dan pelayanan maupun kinerja, menurut informasi yang diperoleh dari Ibu Efra selaku teller dan pelayanan nasabah Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri menyatakan bahwa pada Bank Jatim Syariah memiliki budaya kerja yang dimiliki oleh masing-masing karyawan yang diberi nama ekspresi. Budaya kerja tersebut dimiliki oleh setiap karyawan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, seperti pelayanan yang dilakukan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri yaitu pelayanan yang cepat dan simpel.⁷ Sehingga dengan begitu dapat terciptanya kepuasan pada pelanggan yang merupakan bentuk suatu keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, nasabah melihat dari beberapa faktor seperti pelayanan, kualitas produk, harga serta promosi yang digunakan dalam memasarkan produk.⁸

Strategi inovasi produk yang benar dapat menciptakan loyalitas suatu produk kepada konsumen. Keberhasilan strategi dapat memberikan timbal balik bagi nasabah untuk terus menggunakan layanan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014). 75-76.

⁷ Efra, Teller Bank Jatim Syariah Kediri, Wawancara oleh Penulis 24 November 2022.

⁸ Jaka Atmaja, "Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB," *Jurnal Ecodemica* 2, no. 1 (2018).

karena merasa puas menggunakan layanan produk serta jasa yang tersedia. Kepuasan nasabah yang muncul setelah menggunakan produk baru memberikan berbagai manfaat, seperti memberikan dasar yang positif, sehingga membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut serta terciptanya loyalitas pelayanan yang memberikan keuntungan bagi perusahaan. Kepuasan nasabah juga terjadi karena keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi yang hendak dilakukan, karena dalam strategi terdapat langkah-langkah yang bertujuan untuk mempertahankan pencapaian perusahaan, salah satunya yaitu dengan melakukan inovasi produk.

Penerapan strategi juga telah sesuai dengan yang sudah dijalankan oleh Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kediri, dengan keberhasilan strategi yang digunakan menjadi bank syariah yang sehat dan berkembang secara wajar serta memiliki manajemen serta sumber daya manusia yang profesional. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi daerah serta ikut mengembangkan usaha kecil dan menengah serta memperoleh laba yang optimal, hal ini diterapkan dengan prinsip syariah. Atas Fenomena tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul "**Peran Strategi Inovasi Produk Tabungan Rencana iB Barokah dan Pelayanan Nasabah dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah**".

B. Fokus Penelitian

1. Apa saja strategi yang dilakukan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri dalam melakukan inovasi produk Tabungan Rencana iB Barokah?.
2. Bagaimana Pelayanan Nasabah yang dilakukan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri?.
3. Bagaimanakah peran strategi inovasi produk yang digunakan dan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri?.

C. Tujuan Penelitian

- 1 Untuk mengetahui strategi yang digunakan Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri dalam meningkatkan inovasi produk Tabungan iB Barokah.
- 2 Untuk mengetahui pelayanan nasabah yang dilakukan pada Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Kota Kediri.
- 3 Untuk menganalisis peran pada strategi dalam melakukan inovasi produk Tabungan Rencana iB Barokah dalam meningkatkan jumlah nasabah.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Bertambahnya pengetahuan serta gambaran atau wawasan mengenai peran pada strategi inovasi produk tabungan rencana iB Barokah dan pelayanan nasabah pada Bank Jatim Syariah Cabang Kota Kediri.

2. Manfaat Praktis

a Manfaat Akademis

Dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran tentang peran pada strategi inovasi produk tabungan rencana iB Barokah dan pelayanan nasabah dalam meningkatkan kinerja karyawan pada suatu perusahaan atau organisasi.

b Bagi Perusahaan

Perusahaan bisa menggunakan sebagai acuan suatu perusahaannya dalam menentukan suatu keberhasilan dan kegagalan dalam mengembangkan kualitas produk dan kualitas karyawan dalam bekerja.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Hardiyanti yang berjudul *Pengaruh Inovasi Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada PT. BNI Syariah Kota Medan* (2019).⁹

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada penelitian tersebut bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada PT. BNI Syariah kota Medan, hal ini dibuktikan dari keinginan nasabah yang menggunakan layanan produk dan jasa yang ada di Bank BNI Syariah dengan kualitas pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun serta memenuhi kebutuhan dan keinginan setiap nasabah. Persamaan penelitian tersebut dengan peneliti penulis yaitu terletak pembahasan mengenai inovasi produk yang dilakukan pada perbankan syariah. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu pada penelitian tersebut membahas pengaruh yang dirasakan oleh nasabah akibat adanya inovasi produk serta kualitas pelayanan pada nasabah.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Anik Fatimatuzahro dan Aslikhah yang berjudul *Strategi Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. BPRS Daya Arta Mentari Bangil Pasuruan* (2020).¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian tersebut strategi yang digunakan untuk meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan melakukan inovasi produk, sebelum melakukan inovasi produk PT. BPRS Daya Arta Mentari melihat dari kebutuhan nasabah yang belum terpenuhi, karena setiap tahunnya kebutuhan nasabah akan terus mengalami perubahan. Persamaan penelitian peneliti dengan penelitian

⁹ Putri Hardiati Rukmana, "Pengaruh Inovasi Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pt. Bni Syariah Kota Medan)," *Skripsi* (2019).

¹⁰ Anik Fatimatuzahro and Aslikhah Aslikhah, "Strategi Inovasi Produk Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. BPRS Daya Arta Mentari Bangil Pasuruan," *Jurnal Mu'allim* 2, no. 1 (2019).

tersebut yaitu terletak pada strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu dengan adanya inovasi produk, inovasi produk bertujuan untuk meningkatkan kualitas produk sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian tersebut yaitu dalam meningkatkan jumlah nasabahnya PT. BPRS Daya Arta Mentari hanya menggunakan strategi tidak menggunakan pelayanan nasabah untuk meningkatkan jumlah nasabah.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Fita Umaroh yang berjudul *Strategi Inovasi Produk PT. BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung* (2019).

Berdasarkan penelitian tersebut strategi inovasi produk yang digunakan PT. BPRS Bina Amanah Satria yaitu dengan meningkatkan layanan produk dan jasa melalui kemajuan teknologi sekarang ini dengan adanya teknologi digital yang semakin berkembang nasabah pada PT. BPRS Bina Amanah Satria Purwokerto tidak perlu melakukan transaksi secara manual atau datang langsung ke bank. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu strategi yang digunakan dalam melakukan inovasi produk menggunakan teknologi digital seperti *mobile banking* sebagai penunjang untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu yaitu terletak pada tujuan penelitian dilakukan pada penelitian tersebut adanya strategi inovasi produk untuk meningkatkan minat nasabah dalam menabung, sehingga nasabah tidak merasa bosan menikmati produk tabungan yang tersedia, sedangkan pada penelitian penulis tujuan adanya strategi inovasi produk yaitu untuk meningkatkan

jumlah nasabah serta adanya pelayanan yang membuat nasabah lebih merasa nyaman menggunakan layanan produk dan jasa pada bank syariah.¹¹

4. Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Mukhlisim dan Aa Suhendri yang berjudul *Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia* (2018).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dalam melakukan strategi pengembangan produk terdapat beberapa prinsip operasional yang harus dilakukan, yaitu prinsip simpanan murni, prinsip bagi hasil, prinsip jual beli, prinsip sewa, serta prinsip jasa. Strategi pengembangan produk yang dilakukan agar meningkatkan jumlah nasabah pada bank syariah, serta meningkatkan produk sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu dalam meningkatkan suatu produk harus benar-benar mempunyai strategi yang sesuai dengan tujuan perusahaan, agar terciptanya kepuasan serta meningkatkan citra bank syariah dalam persaingan. Perbedaan pada penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu dalam penelitian penulis strategi bertujuan untuk melakukan inovasi produk agar nasabah merasa nyaman menggunakan produk yang dipilih, sedangkan pada penelitian tersebut strategi pengembangan produk, dimana bertujuan untuk meningkatkan produk pada bank syariah.¹²

5. Penelitian yang dilakukan oleh Rahma Fitri dan Alim Murtani yang berjudul *Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mambrur Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi Medan* (2019).

Berdasarkan hasil penelitian tersebut strategi pemasaran yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi sesuai dengan strategi yang sesuai

¹¹ Fita Umaroh, "Strategi Inovasi Produk PT. BPRS Bina Amanah Staria Purwokerto Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Menabung", *Skripsi* (2019).

¹² Ahmad Mukhlisin and Aan Suhendri, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah Di Indonesia," *JES (Jurnal Ekonomi Syariah)* 3, no. 1 (2018): 60–70.

dengan prinsip syariah dan dimana dalam melakukan pemasarannya menggunakan bauran pemasaran yaitu produk yang dijamin keamanannya serta mudah dalam penerapan pendanaan tabungan haji/umroh sesuai ketentuan Kementerian Agama. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis yaitu selain dalam melakukan strategi untuk meningkatkan jumlah nasabah, hal yang perlu diperhatikan adalah pelayanan karena dengan adanya pelayanan yang baik bisa membuat nasabah merasa senang untuk sering datang ke bank. Perbedaan dalam penelitian tersebut menggunakan strategi untuk melakukan pemasaran produk agar produk bisa lebih dikenal oleh masyarakat sedangkan pada penelitian penulis menggunakan strategi untuk melakukan inovasi produk.¹³

Hasil beberapa penelitian yang telah diuraikan diatas, bahwa ada beberapa persamaan serta perbedaan yang terdapat pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Persamaan yang ditarik dari penelitian tersebut adalah strategi yang digunakan yang bertujuan untuk meningkatkan jumlah nasabah, tanpa adanya strategi yang digunakan oleh masing-masing bank maka tidak akan terciptanya tujuan yang diharapkan oleh bank tersebut, sedangkan perbedaan yang terletak pada penelitian penulis dengan penelitian diatas yaitu fokus permasalahan yakni peneliti memfokuskan strategi serta pelayanan sebagai cara untuk meningkatkan jumlah nasabah.

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian-penelitian tersebut adalah dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti nantinya terdapat beberapa perbedaan pada teori dan konteks penelitian yang akan digunakan.

¹³ Rahma Fitri and Alim Murtani, "Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi Medan," *Jurnal FEB* 1, no. 1 (2020): 91–102.