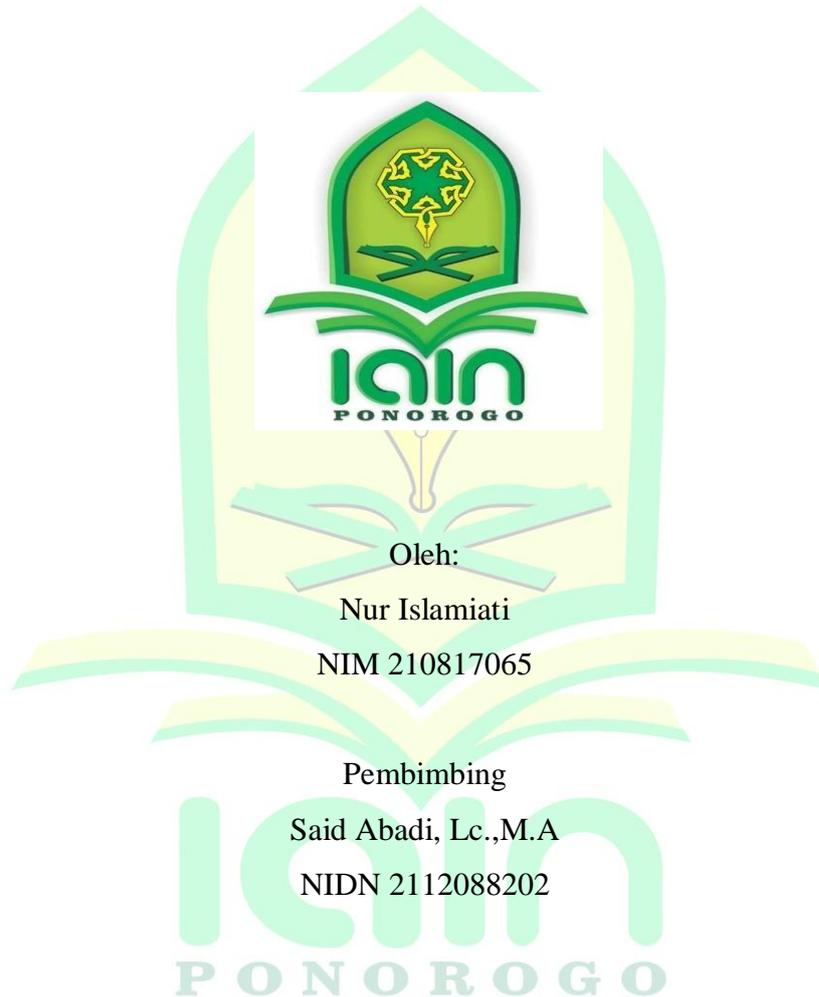


**ANALISIS STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN iB
HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP
MADIUN PADA MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI



Oleh:

Nur Islamiati

NIM 210817065

Pembimbing

Said Abadi, Lc.,M.A

NIDN 2112088202

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2021

ABSTRAK

Nur Islamiati. Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19. *Skripsi*. 2021. Jurusan Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing Said Abadi, Lc., MA.

Kata kunci: Strategi, Minat Nasabah, Faktor internal, faktor eksternal.

Perkembangan Bank saat ini telah mengalami banyak perubahan, setiap Bank dihadapkan dengan masalah mengenai pemasaran, maka dari itu Bank harus bisa merumuskan strategi pemasaran yang tepat, Bank perlu mengetahui pesaingnya. Bank harus terus membandingkan produk, harga, dan promosi miliknya dengan milik pesaingnya, Dengan cara ini Bank akan dapat menemukan kekurangan atau keunggulan yang ada.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui untuk mengetahui strategi apa yang dilakukan pihak bank untuk meningkatkan minat menjadi nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19. Dan yang kedua untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun pada masa pandemi Covid-19 dan yang ke dua

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (Field research), sedangkan sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data wawancara. Wawancara dilakukan dengan pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dan Nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Sumber data penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Strategi untuk meningkatkan minat menjadi nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji yaitu dengan cara sosialisasi dan melakukan perbandingan dengan bank lain. Dengan begitu bank akan mengetahui kekurangan dan kelebihan sehingga dapat menjadi masukan dan memperbaiki apa yang perlu diperbaiki. Faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi adalah keinginan yang timbul dari diri sendiri (kepribadian), motivasi, agama, pengalaman dan kepercayaan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keluarga, lingkungan, pelayanan, profit sharing, lokasi dan promosi yang dilakukan oleh pihak BMI KCP Madiun.

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Islamiati
NIM : 210817065
Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Analisis Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap
Produk Tabungan iB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Indonesia KCP
Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 07 Mei 2021
Pembuat Pernyataan,



NIM: 210817065



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No	Nama	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	Nur Islamiati	210817065	Perbankan Syariah	ANALISIS STRATEGI BANK DALAM MENINGKATKAT MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK TABUNGAN IB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT INDONESIA KCP MADIUN PADA MASA PANDEMI COVID-19

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 09 Mei 2021

Mengetahui
Ketua Jurusan Ekonomi Syariah



Purwana, SE., M.S.I
NIDN. 109232000031002

Menyetujui

Said Abadi, Lc., MA
NIDN. 2112088202



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PONOROGO FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS ISLAM**

Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

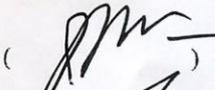
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

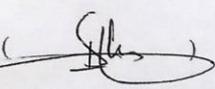
Judul : Analisis Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah
Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji Di Bank Muamalat
Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19.
Nama : Nur Islamiati
NIM : 210817065
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang :
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag
NIP. 197207142000031005
Penguji I :
Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP. 197506022002121003
Penguji II :
Said Abadi, Lc., M.A
NIDN. 2112088202

()
()

()



Ponorogo, 09 Mei 2021 Mengesahkan,
Dekan FEB IAIN Ponorogo

Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Nur Islamiati
NIM : 210817065
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah
Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP
Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini menyatakan bahwa naskah skripsi telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya, saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di *theses.iainponorogo.ac.id*. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 16 Mei 2021

Pembuat Pernyataan,



Nur Islamiati

NIM: 210817065

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan, bahwa Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Adapun Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang mempunyai peran sebagai perantara (Financial Intermediary), yaitu menghimpun Dana dari masyarakat yang mengalami kelebihan (Surplus) dan menyalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dana (Deficit).¹

Perkembangan Bank saat ini telah mengalami banyak perubahan, setiap Bank dihadapkan dengan masalah mengenai pemasaran, maka dari itu Bank harus bisa merumuskan strategi pemasaran yang tepat, Bank perlu mengetahui pesaingnya. Bank harus terus membandingkan produk, harga, dan promosi miliknya dengan milik pesaingnya, Dengan cara ini Bank akan dapat menemukan kekurangan atau keunggulan yang ada.²

Pemasaran merupakan suatu proses perencanaan dan pelaksanaan, penetapan harga, promosi, pendistribusian produk, pelayanan, dan ide yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan antara perusahaan dan

¹ Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, (Yogyakarta:Ekonisia, 2004), 43.

² Januar Fadlillah, *Branch Manajer Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu ZA Pagar Alam Bandar Lampung*, Wawancara Pada 29 September 2020.

konsumenya.³ Tujuan pemasaran Bank yaitu untuk menarik nasabah membeli produk yang ditawarkan bank dan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis.⁴

Oleh karena itu Bank dituntut untuk melakukan proses pemasaran yang dapat menarik minat calon nasabah, karena banyaknya persaingan antar Bank. Pemasaran yang diterapkan haruslah mempunyai suatu strategi yang tepat untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Strategi pemasaran sebuah perusahaan memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mencapai keberhasilan usaha, oleh karena itu bagian pemasaran menjadi bagian yang berperan sangat penting dalam mewujudkan rencana usaha.⁵

Bank Muamalat Indonesia adalah Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya. Bank sebagai lembaga keuangan perlu memperkenalkan produk yang ditawarkan oleh Bank kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui, memahami dan memiliki minat untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau nasabah. Banyak produk yang ditawarkan oleh Bank, baik produk terbaru maupun dari produk lama yang dikembangkan. Diantara bank yang menawarkan produk tersebut banyak

³ Donni Juni Priansa, *Komunikasi Pemasaran Terpadu Pada Era Media Sosial*, (Bandung: Pustaka setia 2017), 31.

⁴ M. Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta 2012), 193.

⁵ Afnan I.Abbas, *Strategi Pemasaran*, Vol. 8 No 1.2019, 55.

yang sukses dalam merebut minat nasabah, namun tidak sedikit terdapat produk yang tidak sukses dipasarkan.

Minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, rasa takut atau kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.⁶ Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun mengeluarkan produk-produknya sesuai dengan prinsip syariah salah satu produknya adalah Tabungan iB Hijrah Haji. Tabungan iB Hijrah Haji merupakan tabungan yang akan membantu mewujudkan impian nasabah untuk meringankan yang memiliki niat menunaikan ibadah haji, tabungan ini menggunakan akad *wadiah* (titipan) yang terbebas dari biaya administrasi bulanan dan tabungan ini mempunyai keunggulan. Keunggulan Tabungan iB Hijrah Haji adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja.⁶ Tabungan iB Hijrah Haji berlaku untuk perorangan dan bisa diperuntukan untuk anaknya yang umurnya masih dibawah 17 tahun dan setoran awal pada tabungan ini Rp. 25.000. Dan Bank Muamalat bekerja sama dengan Bank AlRajhi sehingga di mesin Atm itu bisa berbagai bahasa seperti bahasa Indonesia, bahasa Inggris, bahasa arab dan bahasa lainnya.⁷

⁶ www.bankmuamalat.co.id. Pada 12 September 2020.

⁷ Andi Setia Budi, Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun, Wawancara Pada 31 september 2020.

Karena adanya persaingan yang ketat, perusahaan tentunya harus memiliki strategi masing-masing dalam menghadapi persaingan. Bank Muamalat Indonesia sebagai pionir Bank pertama yang murni syariah tentu saja menghadapi persaingan yang cukup ketat baik dengan bank konvensional maupun sesama Bank syariah.⁸ Oleh karena itu, agar dapat bertahan, berkembang dan memenangkan persaingan tersebut tentu saja Bank Muamalat Indonesia harus mempunyai strategi yang berbeda. Strategi itulah yang berfungsi sebagai arus informasi yang diberikan kepada nasabah mengenai produk yang ditawarkan sehingga nasabah dapat tertarik dengan produk yang ditawarkan dan menumbuhkan rasa kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji

Bulan	Tahun 2019	Tahun 2020
Januari	29	30
Februari	30	31
Maret	32	18
April	32	6
Mei	33	7
Juni	34	6
Juli	35	8
Agustus	34	12
September	33	9
Oktober	32	8
November	34	11
Desember	40	12
Total	398	158

Sumber : Wawancara Pimpinan BMI KCP Madiun

⁸ Andi Setia Budi, Pimpinan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Madiun, Wawancara Pada 31 september 2020.

Dari perbandingan data di atas dapat dilihat bahwa peminat Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mengalami penurunan.⁹ Berdasarkan latar belakang dan pemaparan data di atas, penulis akan melakukan penelitian dan menjadikan sebagai skripsi dengan judul “Analisis Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19”.

B. Rumusan Masalah

1. Strategi apa yang dilakukan Bank untuk meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi minat nasabah terhadap Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui Strategi apa yang dilakukan Bank untuk meningkatkan minat nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi minat nasabah terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

⁹Andi Setiobudi, Wawancara, 04 Oktober 2020.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Adapun manfaat teoritis dalam penelitian ini adalah sebagai bahan masukan untuk menambah dan memperluas pengetahuan, khususnya berkaitan dengan Ilmu Perbankan Syariah, Ilmu Ekonomi Islam dan Lembaga Keuangan Mikro Syariah. Serta menumbuhkan sifat profesionalisme kerja melalui berfikir dan meningkatkan daya penalaran dalam melakukan penelitian, perumusan, dan pemecahan masalah secara ilmiah.

2. Manfaat Praktisi

Manfaat penelitian bagi lembaga-lembaga yang bersangkutan seperti: Bank Muamalat Indonesia, Bank Syariah, Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan khususnya bagi Bank Muamalat KCP Madiun, sebagai masukan untuk kajian pemikiran Civitas sebagai laboratorium intelektual, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi dalam menjalankan Simpanan Haji kedepan yang lebih profesional. Sedangkan Bagi akademik, sebagai informasi bahwa tabungan haji merupakan simpanan yang dikhususkan untuk masyarakat yang ingin menjalankan rukun Islam yang ke lima serta dibantu untuk memperoleh daftar tunggu haji. Kemudian untuk penelitian yang akan datang, untuk meneliti lebih luas dan mendalam tentang prosedur pelayanan, strategi pemasaran hingga kendala yang

dihadapi serta solusi untuk menghadapi kendala dalam memasarkan Simpanan Haji.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika dalam penelitian ini terbagi menjadi 5 bab, di mana masing-masing bab terdiri dari sub-sub yang berkaitan. Sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang pengantar penelitian yaitu, latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika pembahasan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang kajian teori meliputi, pengertian strategi bank, minat nasabah, faktor-minat, konsep nasabah, penjelasan tentang Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Madiun pada masa pandemi covid-19 serta penelitian terdahulu.

BAB III: GAMBARAN UMUM BANK MUAMALAT MADIUN

Metode penelitian yang terdiri dari pendekatan penelitian, jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan pengecekan keabsahan data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang permasalahan yang akan diteliti oleh penulis tentang Analisis Minat Nasabah Terhadap Produk

Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP
Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19.

BAB V: PENUTUP

Pada bab v ini akan berisi tentang kesimpulan dan saran dari seluruh pembahasan yang telah di analisis dan ditulis oleh peneliti berdasarkan apa yang terjadi di lapangan.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Strategi Bank

Pengertian Strategi Bank Strategi adalah suatu proses pengevaluasian kekuatan dan kelemahan perusahaan dibandingkan dengan peluang dan ancaman yang ada dalam lingkungan yang dihadapi dan memutuskan strategi pasar, produk yang menyesuaikan kemampuan perusahaan dengan peluang lingkungan.¹ Strategi merupakan fondasi tujuan organisasi, dan strategi dalam hakikatnya perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut. Maka strategi adalah wujud rencana dalam bidang pemasaran yang ditetapkan dan dijalankan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.¹⁵ Dari pengertian diatas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa strategi bank adalah suatu perencanaan dan manajemen untuk mencapai tujuan tertentu dalam badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk

¹ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Renika Cipta, 2009), 339.

simpanan dan mengeluarkan dalam bentuk pembiayaan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat.²

2. Macam-macam Strategi Bank

Macam-macam Strategi Bank Dalam prakteknya setiap lembaga keuangan memiliki macammacam strategi secara umum terbagi menjadi tiga yaitu:

- a. Strategi perusahaan yaitu strategi yang disusun pada puncak organisasi yang menyatakan bisnis-bisnis yang akan masuk oleh suatu organisasi (perbankan)
- b. Strategi bisnis yaitu strategi yang memfokuskan bagaimana bersaing dalam suatu bisnis tertentu.
- c. Strategi fungsional yaitu berfokus pada jangka pendek, mempunyai perhatian terhadap sub-aktivitas fungsional (oprasi keuangan, memasarkan, sumber daya lain-lain).³

3. Strategi Marketing Bank

Strategi Marketing Bank Strategi berasal dari kata Yunani *Strategos* yang berarti Jendral. Strategi secara harfiah berarti seni para Jendral.⁴ Strategi adalah penetapan sasaran dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan dan arah tindakan serta sumber daya diperlakukan

² Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), 49.

³ Amin Widjaya Tunggal, *Manajemen Suatu Pengantar*, (Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002), 160.

⁴ Ibid., 159.

untuk encapai sasaran dan tujuan itu.⁵ Strategi marketing (pemasaran) adalah wujud rencana yang terarah dibidang pemasaran untuk memperoleh suatu hasil yang optimal.⁶ Strategi marketing (pemasaran) pada dasarnya merupakan rencana yang menyeluruh terpadu dan menyatu dibidang pemasaran, pada suatu kegiatan yang akan dijalankan untuk dapat tercapainya tujuan suatu pemasaran. Untuk membangun sebuah pemasaran yang efektif, suatu perusahaan menggunakan bauran pemasaran yang mencakup variabel-variabel bauran pemasaran (marketing mix) yang dikendalikan oleh perusahaan yang digunakan untuk mencapai market share yang telah ditetapkan dan digunakan untuk memuaskan konsumen. Pada dasarnya bauran pemasaran terdiri dari bauran pemasaran untuk produk barang dan produk jasa. Bauran pemasaran untuk produk barang terdiri dari empat jenis yang biasanya disebut dengan “4P” yaitu produk (product), harga (*price*), distribusi (*place*), dan promosi (promotion) sedangkan untuk bauran pemasaran produk jasa lebih luas dari pada produk barang, yaitu ditambah tiga elemen lagi yaitu orang (*people*), bukti fisik (*physical evidence*), proses (*process*).⁷ Bauran pemasaran 7P merupakan suatu bauran pemasaran yang dilakukan secara umum baik bank konvensional maupun perbankan syariah:

- a. Produk (product) Pengembangan sebuah produk mengharuskan perusahaan menetapkan manfaat-manfaat yang akan diberikan.

⁵ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009), 339.

⁶Ibid., 230.

⁷ Agus Sucipto, *Studi Kelayakan Bisnis*, (Malang: UIN Maliki Press, 2011), 67.

Manfaat-manfaat tersebut dikomunikasikan dan hendaknya dipenuhi oleh atribut produk. Untuk produk barang misalnya dalam bentuk mutu yang menunjukkan kemampuan suatu produk untuk menjalankan fungsinya. Maka produk yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan suatu produk dengan penentuan logo, menciptakan merek yang mudah diingat dan menarik perhatian.

- b. Harga (*price*) Merupakan salah satu aspek penting dalam kegiatan *marketing mix*. Penetapan harga menjadi sangat penting untuk diperhatikan karena harga merupakan salah satu penyebab laku tidaknya produk dan jasa yang ditawarkan.⁸
- c. Distribusi (*place*) Distribusi adalah penting untuk menentukan bagaimana mencapai target pasar dan bagaimana untuk penyelenggaraan fungsi-fungsi distribusi yang berbeda-beda.
- d. Promosi (*promotion*) Promosi merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan diatas, baik produk, harga, maupun distribusi. Dalam kegiatan ini perusahaan berusaha untuk mempromosikan seluruh produk yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Dengan tujuan untuk menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha untuk menarik calon konsumen baru.

⁸ Ibid., 68-69.

e. Orang (*people*)

Orang sebagai subyek, dipahami sebagai semua partisipan yang memainkan sebagian penyajian jasa, yaitu peran selama proses dan konsumsi jasa yang berlangsung dalam waktu riil jasa, yang bisa mempengaruhi persepsi pembeli..

f. Bukti fisik (*physical evidence*) Merupakan lingkungan fisik dimana jasa tersebut disampaikan dan dimana perusahaan dan konsumen berinteraksi, dan setiap komponen memfasilitasi penampilan atau komunikasi jasa tersebut.

g. Proses (*proccess*) Proses ini mencerminkan bagaimana semua elemen pemasaran jasa dikoordinasikan untuk menjamin kualitas dan konsistensi jasa yang diberikan konsumen. Adapun karakteristik syariah marketing yang dapat menjadi panduan bagi pemasar yaitu ada 4 karakteristik sebagai berikut:

- a) Teistis (*rabbaniyyah*) Seorang syariah marketer akan segera mematuhi hukum-hukum syariah, dalam setiap aktivitasnya sebagai seorang pemasar. Mulai melakukan strategi pemasaran, memilah-milah pasar (segmentasi), kemudian memilih pasar mana dijiwai oleh nilai-nilai religius serta menjauhi segala larangan-larangan-Nya dengan sukarela dan penuh keikhlasan.⁹

⁹ Ibid., 71.

- b) Etis (*akhlaqiyah*) Seorang syariah marketer mengedepankan masalah akhlak (moral, etika) dalam sebuah aspek kegiatannya sehingga tidak menghalalkan segala cara untuk mendapatkan finansial yang sebesar-besarnya.
- c) Realistis (*Al-waqi'iyah*) Syariah marketer tidak kaku, tetapi sangat fleksibel dan luwes dalam bersikap dan bergaul. Ia sangat memahami bahwa dalam situasi pergaulan di lingkungan yang sangat heterogen, dengan beragam suku, agama, dan ras, ada ajaran yang diberikan.
- d) Humanistis (*Al-insaniyyah*) Dengan memiliki nilai humanistis syariah marketer akan menjadi manusia yang terkontrol, dan seimbang (*tawazun*), bukan manusia yang serakah, yang menghalalkan segala cara untuk meraih keuntungan yang sebesar-besarnya.¹⁰

4. Tujuan strategi Bank

Strategi dalam bank bertujuan untuk mencari menciptakan kondisi paling menguntungkan untuk menjual produk. secara umum, sebuah strategi memiliki komponen-komponen strategi yang dipertimbangkan dalam menentukan strategi yang akan dilaksanakan yaitu:

¹⁰ Ibid., 72.

- a. Kompetensi yang berbeda Kompetensi yang berbeda adalah suatu yang dimiliki oleh perusahaan dimana perusahaan melakukannya dengan baik dibandingkan dengan perusahaan lainnya.
- b. Ruang lingkup Ruang lingkup adalah lingkungan dimana organisasi atau perusahaan tersebut beraktivitas, lokal, regional, dan internasional adalah salah satu contoh ruang lingkup dari kegiatan organisasi.
- c. Distribusi sumber daya Distribusi sumber daya adalah sebuah perusahaan memanfaatkan dan mendistribusikan sumber daya yang dimiliki untuk menerapkan strategi perusahaan.¹¹

5. Minat Nasabah

Pengertian Minat Nasabah Minat adalah Konsumen terangsang untuk mencari informasi mengenai inovasi terhadap barang dan jasa.¹² Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktivitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dalam kamus besar bahasa Indonesia, minat di artikan “ sebagai niat atau kehendak”.¹³ Minat merupakan suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa

¹¹ Ernie Tisnawati dan Kuriawan Saefullah, *Pengantar Manajemen Edisi 1*, (Jakarta: Kencana, 2006), cet ke-2, 133.

¹² Philip Kotler Dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008), 357.

¹³ Depatemen, *Pendidikan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) CET III, 67.

takut atau kecenderungan-kecendrungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu.¹⁴

Dengan demikian maka dapat dikatakan bahwa minat adalah dorongan kuat bagi seseorang untuk melakukan segala sesuatu dalam mewujudkan pencapaian tujuan dan cita-cita yang menjadi keinginannya. Selain itu dapat timbul karena adanya motivasi seseorang yang tinggi untuk melakukan suatu yang diinginkan.

Nasabah adalah orang yang bisa berhubungan langsung dengan bank atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).¹⁵ Pelanggan atau konsumen merupakan aset atau kekayaan utama perusahaan karena tanpa konsumen, pelanggan tidak berarti apaapa bahkan ada istilah yang mengatakan “Pelanggan adalah Raja” yang semua kebutuhan dan keinginan pelanggannya atau nasabahnya harus dipenuhi. Maka minat nasabah adalah kecenderungan seorang sehingga tertarik untuk melakukan aktivitas barang dan jasa pada perbankan.

Minat secara umum dapat diartikan sebagai rasa lebih suka dan rasa ketertarikan pada suatu hal atau aktivitas, tanpa ada yang menyuruh. Minat juga pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu

¹⁴ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Pesikologi suatu pengantar Dalam Persektif islam*, (Jakarta: Pranada Media, 2004), 263.

¹⁵ Hasan Alwi, *Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga*, 795.

hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar diri. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar minat.¹⁶

Minat dapat diartikan sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Dalam batasan tersebut terkandung suatu pengertian bahwa di dalam minat ada pemusatan perhatian subjek, ada usaha untuk: mendekati, mengetahui memiliki, menguasai, berhubungan dari subjek yang dilakukan dengan perasaan senang, ada daya penarik dari objek.¹⁷

Minat merupakan kesukaan (kecenderungan hati) kepada sesuatu.¹⁸ Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab mendefinisikan minat itu dapat diartikan suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai perasaan senang. Minat menurut Hasan Alwi diartikan sebagai kecenderungan hati yang tinggi terhadap sesuatu, gairah, keinginan.¹⁹

Minat pada dasarnya adalah penerimaan akan suatu hubungan antara diri sendiri dengan sesuatu diluar yang mempengaruhi

¹⁶Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), 180.

¹⁷Abdul Rahman Shaleh & Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Pengantar*, (Jakarta: Kencana, 2004), 262.

¹⁸Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 916.

¹⁹Hasan Alwi, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 744.

disekitarnya. Semakin kuat atau dekat hubungan tersebut, semakin besar pula minatnya.²⁰

Minat juga didefinisikan sebagai perpaduan antara keinginan dan kemauan yang dapat berkembang.² Minat merupakan salah satu faktor yang cukup penting dalam mempengaruhi preferensi nasabah dalam menabung. Terdapat tiga batasan minat yakni pertama, suatu sikap yang dapat mengikat perhatian seseorang ke arah objek tertentu secara selektif. Kedua, suatu perasaan bahwa aktivitas dan kegemaran terhadap objek tertentu sangat berharga bagi individu. Ketiga, sebagai bagian dari motivasi atau kesiapan yang membawa tingkah laku ke suatu arah atau tujuan tertentu.

Minat adalah kecenderungan yang tetap untuk memperhatikan dan mengenang beberapa kegiatan.³ Dengan demikian, minat dapat dilihat dari aspek perhatian, kesenangan, kegemaran, dan kepuasan sebagai stimulasi bagi tindakan dan perbuatan seseorang. Jadi berbeda dengan perhatian, karena perhatian sifatnya sementara (tidak dalam waktu yang lama) dan belum tentu diikuti dengan perasaan senang, sedangkan minat selalu diikuti dengan perasaan senang dari situ diperoleh kepuasan.²¹

Minat adalah suatu perangkat mental yang terdiri dari suatu campuran dari perasaan, harapan, pendirian, prasangka, rasa takut atau

²⁰Djali, *Psikologi Pendidikan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 121.

²¹Slameto, *Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhi*, 57.

kecenderungan-kecenderungan lain yang mengarahkan individu kepada suatu pilihan tertentu. Minat yang ada pada diri seseorang akan memberi gambaran dalam aktivitas untuk mencapai suatu tujuan. Minat merupakan suatu keinginan yang dimiliki oleh seseorang secara sadar.

Minat tersebut mendorong seseorang untuk memperoleh subyek khusus, aktifitas, pemahaman, dan keterampilan untuk tujuan perhatian ataupun pencapaian yang diinginkan oleh seseorang tersebut. Minat juga berkaitan dengan perasaan seseorang tentang suka atau senang terhadap suatu objek atau aktivitas.²²

Minat merupakan salah satu aspek psikologis yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap sikap perilaku dan minat juga merupakan sumber motivasi yang akan mengarahkan seseorang dalam melakukan apa yang mereka lakukan. Menurut Gunarso mengartikan bahwa minat adalah sesuatu yang pribadi dan berhubungan dengan sikap, individu yang berminat terhadap suatu obyek akan mempunyai kekuatan atau dorongan untuk melakukan serangkaian tingkah laku untuk mendekati atau mendapatkan objek tersebut.²³

¹⁵Andi Mappiare, *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*, (Surabaya: Usana Offset Printing, 1994), 62.

²³Gersom Hendarsono & Sugiono Sugiharto, "Analisa Pengaruh *Experiential Marketing Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen Cafe Buntos 99 Sidoarjo*", *Jurnal of Manajemen Pemasaran*, Vol 1, No 2 (2013), 3.

Minat merupakan suatu kemauan. Minat menimbulkan rasa senang terhadap suatu objek dan mempunyai rasa ingin memiliki objek tersebut agar kepuasan dapat tercap

Seseorang yang berminat terhadap sesuatu yang diminati itu sama sekali tidak akan menghiraukan sesuatu yang lain. Dengan demikian minat dapat diartikan sebagai kecenderungan sifat yang terorganisir berdasarkan dari pengalaman seseorang, yang mendorong seseorang atau individu untuk mencari keterangan atau fakta-fakta dari sebuah objek, aktivitas atau kegiatan, pemahaman, skill, tujuan perhatian atau murni ingin mahir dalam hal tertentu.²⁴

Berdasarkan pokok-pokok pikiran yang disimpulkan di atas, maka untuk kepentingan analisis minat masyarakat terhadap produk Tabungan iB Hijrah-Haji dapat dikemukakan bahwa minat merupakan faktor yang berasal dari dalam diri manusia dan berfungsi sebagai pendorong dalam berbuat sesuatu yang akan terlihat pada indikator “rasa senang, memberi perhatian, dan berperan serta dalam kegiatan/kemauan. Minat seseorang yang satu dengan yang lain tidaklah sama, minat dapat dikelompokkan menjadi beberapa macam, yaitu:

- a. Berdasarkan timbulnya minat.²⁵

Berdasarkan timbulnya, minat dibagi menjadi dua, yaitu:

²⁴Syaiful Bahri Djamarah, *Psikologi Belajar*, (Jakarta:Rineka Cipta , 2008), 75.

²⁵Muhbib Abdul Wahan, *Psikologi suatu Pengantar (dalam Perspektif Islam)*, (Jakarta: Kencana, 2004), 265.

- 1) Minat *Primitif* atau minat biologis, yaitu minat yang muncul karena adanya dorongan untuk memenuhi kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh. Contohnya minat individu pada sesuatu hal untuk mempertahankan hidup seperti kebutuhan makanan, kenyamanan, kebebasan beraktivitas dan seks.
- 2) Minat *Kulturil* atau minat sosial, merupakan minat yang timbul karena proses atau yang didapat dari lingkungan sekitarnya, tidak secara langsung berhubungan dengan diri individu. Manusia sebagai makhluk sosial tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, manusia selalu membutuhkan bantuan dari orang lain, sehingga individu memiliki minat untuk melakukan kegiatan, komunikasi dan berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Contohnya minat untuk memiliki mobil, kekayaan, rumah mewah.

b. Berdasarkan arahnya.²⁶

Berdasarkan arahnya, minat dibedakan menjadi dua, yaitu:

- a) Minat *instrinsik*, adalah merupakan minat yang lebih mendasar dan asli, yaitu minat yang timbul dari dalam dirinya sendiri karena secara pribadi seseorang berminat pada suatu hal atau aktivitas bukan karena orang lain atau lingkungan sekitar yang mempengaruhinya. Contohnya individu yang memiliki minat untuk membeli

²⁶Ibid, 266.

sebuah produk karena benar-benar membutuhkan produk tersebut bukan karena terpengaruh dari orang lain.

b) Minat *ekstrinsik*, adalah minat yang timbul karena adanya pengaruh dari orang lain atau dari lingkungan dimana seseorang tersebut berada. Minat ekstrinsik merupakan minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dengan kegiatan tersebut, apabila tujuannya sudah tercapai ada kemungkinan minat tersebut akan hilang. Contohnya seseorang berminat untuk bergabung dalam sebuah klub motor seperti temannya agar dapat diterima dalam pergaulan. Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat tergantung pada suatu sudut pandang dan cara penggolongan misalnya.

c. Berdasarkan cara mengungkapkannya minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu:²⁷

1) *Expressed interest* adalah minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subjek untuk menyatakan atau menuliskan kegiatan-kegiatan baik yang berupa tugas maupun bukan tugas yang disenangi.

2) *Manifest interser* adalah minat yang diungkapkan dengan cara mengobservasikan atau melakukan

²⁷ Ibid., 266.

pengamatan secara langsung terhadap aktivitas yang dilakukan subjek atau dengan mengetahui hobinya.

3) *Tested interest* adalah minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif yang diberikan, nilai-nilai yang tinggi pada suatu objek atau masalah biasanya menunjukkan minat yang tinggi pula terhadap hal tersebut.

4) *Inventoried interest* adalah minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distandarisasikan, dimana biasanya berisi pertanyaan-pertanyaan yang ditunjukkan kepada subjek apakah ia senang atau tidak senang terhadap sejumlah aktivitas atau sesuatu objek yang ditanyakan.²⁸

Indikator minat, minat beli dapat diidentifikasi melalui indikator-indikator sebagai berikut:

- a. Minat *transaksional*, yaitu kecenderungan seseorang untuk membeli produk.
- b. Minat *refrensial*, yaitu kecenderungan seseorang untuk mereferensikan produk kepada orang lain.
- c. Minat *preferensial*, yaitu minat yang menggambarkan perilaku seseorang yang memiliki prefrensi utama pada produk tersebut.

²⁸Abdul Rahman Shaleh & Muhib Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar (Dalam Perspektif Islam)*, 267-268.

Preferensi ini hanya dapat diganti jika terjadi sesuatu dengan produk preferensinya.

- d. Minat *eksploratif*, minat ini menggambarkan perilaku seseorang yang selalu mencari informasi mengenai produk yang diminatinya dan mencari informasi untuk mendukung sifat-sifat positif dari produk tersebut.²⁹

Tahapan minat dapat dipahami melalui model AIDA yang diuraikan oleh Kotler dan Keller sebagai berikut:

- a. Tahap Perhatian

Tahap ini merupakan tahap awal dalam menilai suatu produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan calon pelanggan, selain itu calon pelanggan juga mempelajari produk atau jasa yang ditawarkan.

- b. Tahap Tertarik

Dalam tahap ini calon pelanggan mulai tertarik untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan, setelah mendapatkan informasi yang lebih terperinci mengenai produk atau jasa yang ditawarkan

- c. Hasrat

Calon pelanggan mulai memikirkan serta berdiskusi mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, karena hasrat dan keinginan untuk membeli mulai timbul. Dalam tahapan

²⁹Augusty Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006), 129.

ini calon pelanggan sudah mulai berminat terhadap produk atau jasa yang ditawarkan. Tahap ini ditandai dengan munculnya minat yang kuat dari calon pelanggan untuk membeli dan mencoba produk atau jasa yang ditawarkan.

d. Tindakan

Padatahap ini calon pelanggan telah mempunyai kemantapan yang tinggi untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.³⁰

Minat memiliki sifat dan karakter khusus sebagai berikut:

- a. Minat bersifat pribadi (individu), ada perbedaan antara minat seseorang dan orang lain.
- b. Minat menimbulkan efek *eskriminatif*
- c. Erat hubungannya dengan motivasi, mempengaruhi dan dipengaruhi motivasi.
- d. Minat merupakan sesuatu yang dipelajari, bukan bawaan lahir dan dapat berubah tergantung pada keutuhan, pengalaman, dan mode.³¹

Dimensi minat pembelian nasabah (Konsumen) adalah sebagai berikut:

³⁰Donni Juni Priansa, *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 164.

³¹Yudrik Jahja, *Psikologi Perkembangan* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 63.

a. *Minat Transaksional*

Yaitu kecenderungan konsumen atau nasabah untuk menggunakan produk atau jasa.

b. *Minat Refrensial*

Merupakan kecenderungan konsumen atau nasabah merefrensikan atau menginformasikan produk atau jasa kepada orang lain.

c. *Minat Prefensila*

Yaitu minat yang menggambarkan perilaku konsumen atau nasabah yang memiliki minat utama pada produk atau jasa tersebut.

d. *Minat Eksploratif*

Yaitu minat menggambarkan perilaku konsumen yang selalu mencari informasi lain mengenai produk dan jasa yang diminati sehingga tahu sifat-sifat yang terdapat dalam produk atau jasa tersebut³².

Minat seseorang tidak timbul dengan sendirinya, harus ada unsur kebutuhannya. Minat ada karena pengaruh dari beberapa faktor. Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya minat adalah sebagai berikut:

³²Donni , *PrilakuKonsumen*, 168.

a. Diri Individu

Diri individu merupakan minat yang berasal dari dalam individu itu sendiri, misalnya berat badan, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan lampau dan kepribadian.

b. Lingkungan

Lingkungan merupakan minat yang berasal dari luar individu, misalnya lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat.³³

Faktor-faktor yang mempengaruhi munculnya minat dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

a. Dorongan dari dalam diri Individu

Minat ini dapat berupa dorongan untuk makan, dorongan ingin tahu dan dorongan dalam melakukan hal lainnya.

b. Motif Sosial

Motif sosial dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, misalnya minat terhadap pakaian timbul karena ingin mendapat persetujuan atau penerimaan dan perhatian dari orang lain.

c. Faktor Emosional

Minat juga berhubungan erat dengan emosi, misalnya bila mendapatkan kesuksesan akan menimbulkan perasaan senang dan hal tersebut akan memperkuat minat terhadap

³³Ibid, 263.

aktivitas tersebut, sebaliknya jika menghadapi suatu kegagalan akan menghilangkan minat terhadap hal tersebut.³⁴

d. Faktor Budaya

Faktor Budaya termasuk penentu keinginan dan perilaku yang paling mendasar untuk mendapatkan nilai, persepsi, preferensi dan perilaku dari lembaga-lembaga penting lainnya. Faktor Budaya memberikan pengaruh paling luas pada tingkah laku konsumen.

e. Faktor Sosial

Faktor sosial merupakan Pembagian masyarakat yang relatif homogen dan permanen yang tersusun secara hierarkis serta anggotanya menganut nilai-nilai, minat, dan perilaku yang serupa. Kelas sosial ditentukan oleh faktor-faktor seperti pendapatan, pendidikan, kekayaan dan variabel lain.³⁵

Dalam beberapa sistem sosial, anggota dari kelas yang berbeda memelihara peran tertentu dan tidak dapat mengubah posisi sosial mereka. Tingkah laku konsumen juga dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial, yaitu:

³⁴Agustina Shinta, *Manajemen Pemasaran* (Malang: UB Press, 2011), 46.

³⁵Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT.Indeks, 2005), 202

1) Kelompok Acuan

Kelompok acuan merupakan dua orang atau lebih yang berinteraksi untuk mencapai sasaran individu atau bersama. Beberapa kelompok primer yang mempunyai interaksi reguler tapi informal seperti Teman, Tetangga dan Rekan Satu Pekerjaan. Beberapa kelompok sekunder yang mempunyai interaksi lebih formal dan kurang reguler seperti kelompok keagamaan, pekerja, dan lain-lain.

2) Keluarga

Keluarga merupakan organisasi pembelian konsumen yang paling penting dalam masyarakat dan telah diteliti secara mendalam, pemasar tertarik dengan peran dan pengaruh keluarga mengenai pembelian berbagai produk dan jasa.³⁶

3) Peran dan Status

Peran atau Status merupakan suatu aktivitas yang dilakukan seseorang menurut orang-orang yang ada disekitarnya. Setiap peran membawa status yang mencerminkan penghargaan yang diberikan oleh masyarakat. Seseorang seringkali akan memilih

³⁶Philip Kotler, 203

suatu produk yang menunjukkan statusnya dalam masyarakat.

f. Faktor Kepribadian³⁷

Faktor Kepribadian diartikan sebagai karakteristik seseorang yang berbeda dengan orang lain yang menyebabkan tanggapan yang relatif konsisten dan bertahan lama terhadap lingkungan. Keputusan membeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi, antara lain :

- 1) Usia dan tingkatan kehidupan
- 2) Jabatan
- 3) Keadaan perekonomian
- 4) Gaya hidup

g. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian Konsumen dipengaruhi oleh 4 Faktor, antara lain :

- 1) Motivasi
- 2) Persepsi
- 3) Pembelajaran
- 4) Keyakinan atau Sikap.³⁸

³⁷Ibid., 203

³⁸Ibid., 203-204

6. Pengertian Produk Tabungan iB Hijrah Haji

Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E* Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.³⁹ Berbagai ragam layanan seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Hijrah melalui *Mobile Banking* dan *Internet Banking*.

Setiap umat muslim di seluruh dunia pasti mendambakan pergi haji ke Tanah Suci. Perasaan itu dialami pula oleh muslim yang ada di Indonesia. Tidak heran banyak sekali orang yang rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar demi bisa menjalankan ibadah haji. Biaya yang diperlukan memang tidak sedikit oleh sebab itulah tidak semua orang dapat pergi ke tanah suci. Masyarakat dengan dana yang terbatas dan dapat pergi ke tanah suci. Masyarakat dengan dana yang terbatas dan memiliki banyak kebutuhan yang lain yang mesti dipenuhi harus jatuh bangun mengumpulkan uang belum tentu bisa melakukan ibadah haji. Terkait dengan hasrat untuk menunaikan ibadah haji yang merupakan bagian kewajiban dari rukun Islam yang kelima, fakta yang terjadi menggambarkan bahwa banyak jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji melalui cara menabung selama puluhan tahun

³⁹<http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.(diakses pada 24 Januari 2021, jam 15.34)

yang dilakukan oleh masing-masing pribadi muslim. Dengan menabung dalam jangka panjang yang dilakukan penuh kesabaran dari setiap pribadi muslim itu telah membuahkan hasil dengan dapat dilaksanakan ibadah haji nya.⁴⁰

Tabungan iB Hijrah Haji pada dasarnya merupakan tabungan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk menabung yang nantinya akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk menunaikan ibadah haji.

Pada perkembangannya, setelah adanya pembatasan/kuota jamaah haji pada masing-masing negara pengirim jamaah, maka tabungan haji mempunyai hubungan dengan sistem komputerisasi terpadu (SISKOHAT), yaitu sistem yang dirancang untuk alat kontrol, penampungan data dan pengolahan data dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan urusan haji antara lembaga dengan Departemen agama RI. Untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji, Lembaga Keuangan Syariah mengeluarkan inovasi baru berupa produk simpanan haji. Simpanan Haji adalah tabungan anggota pada Koperasi Jasa Keuangan Syariah dengan akad *Wadiah Yadh Dhamanah*. Diperuntukkan bagi calon anggota/anggota yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji/umrah ke tanah suci, untuk mewujudkan niat anggota dengan menyisihkan sebagian dana

⁴⁰Annisa Rahma, "Kuranganya Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji di KJKSBMT AL-HIKMAH Ungaran Cabang Babadan", Skripsi (Semarang: UIN Walisongo, 2017), 18.

yang anggota miliki untuk ditabung. Simpanan Haji membantu secara disiplin dan rutin menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci.

Dengan adanya Tabungan iB Hijrah Haji maka nasabah dapat menabung seperti biasa di Lembaga Keuangan Syariah yang bekerjasama dengan Kemenag sebagai penerima setoran haji. Jika dana nasabah sudah terkumpul minimal 25 juta, pihak Lembaga baru akan melakukan proses pendaftaran dan pemorsian haji di Kemenag.⁴¹

Bank Muamalat Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, ingin memberikan layanan perbankan syariah yang profesional bagi Sobat Muamalat yang ingin bisa menunaikan ibadah haji atau umrah. Sejak tahun 1999, Bank Muamalat Indonesia telah dipercaya oleh Kementerian Agama menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH) sehingga komitmennya untuk mengantarkan Sobat Muamalat ke tanah suci telah teruji.⁴²

Kelebihan lain dari tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah sistem tabungan yang sudah *online* dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama.

⁴¹<http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>.

⁴²Ibid.

Dengan demikian Sobat Muamalat telah mendapat kepastian kuota keberangkatan ibadah haji.

Dengan menjadi salah satu BPS BPIH, ada berbagai kemudahan yang tersedia bagi nasabah Bank Muamalat Indonesia agar Sobat Muamalat bisa menjalankan ibadah di tanah suci dengan tenang. Tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia merupakan layanan perbankan syariah yang menggunakan akad *Wadi'ah*, yang dikelola secara fleksibel dan praktis. Tabungan ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji atau umrah. Adapun untuk penutupan yang dilakukan sebelum keberangkatan haji terdapat biaya administrasi sebesar 50.000 rupiah atau \$ 5.

Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, karena Sobat Muamalat bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia. Jumlah uang yang sudah ditentukan inilah yang akan didebit secara otomatis dari tabungan Sobat Muamalat pada waktu yang telah ditentukan. Sobat Muamalat juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah.

Syarat untuk membuka Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Madiun juga cukup mudah yaitu:

- a. WNI: KTP/SIM/Paspor yang masih berlaku dan NPWP atau surat pernyataan

- b. WNA: KITAS/KIMS/Paspor/Surat Referensi
- c. Mengisi formulir pembukaan rekening & tax registration untuk WNA

Selain fleksibel, tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia juga praktis karena Sobat Muamalat tidak perlu khawatir kekurangan uang tunai berkat adanya kartu *Shar-E Gold* untuk bertransaksi di tempat-tempat yang menerima kartu berlogo VISA.⁴³Tidak hanya itu, dengan mendaftarkan haji Anda di Bank Muamalat Indonesia, Sobat Muamalat berkesempatan mendapatkan bonus atas dana simpanan dan memenangkan berbagai souvenir, perlengkapan haji, bahkan umrah gratis setiap bulannya. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun juga menjelaskan tarif-tarif untuk Produk Tabungan iB Hijrah Haji kepada setiap nasabah. Hal ini dilakukan pihak bank karena untuk menarik minat nasabah untuk membuka rekening tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

B. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat

⁴³Ibid.

beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Haru Rimbani Angin Timur, judul “Minat Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Umrah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)”. Teori yang digunakan adalah teori Esso dan Dib. Hasil dari penelitian yang pertama, pemahaman dan minat nasabah terhadap produk pembiayaan umrah di BSM KC. Majalengka sangat kurang.⁴⁴ Yang kedua adanya faktor-faktor penghambat dalam kegiatan promosi produk pembiayaan umrah di BSM KC. Majalengka diantaranya, kurangnya strategi promosi terhadap produk pembiayaan umrah, kota Majalengka belum memiliki *fasilitas travel* pemberangkatan umrah, sumber daya manusia di Majalengka masih kurang, adanya kendala pembiayaan bermasalah dalam pembiayaan umrah di BSM KC. Majalengka. Dan yang terakhir, cara menanggulangi minat nasabah produk pembiayaan umrah dengan cara lebih giat lagi melakukan promosi produk pembiayaan umrah,

⁴⁴Haru Rimbani Angin Timur, “*Minat Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Umrah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)*,” *Skripsi* (Cirebon: IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2016), 58.

memberikan diskon dan hadiah yang menarik, memberikan *fee* atas *referralnya*, melakukan program *member get member*.⁴⁵

Devi Antika Sari, “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Tabungan Haji Studi Pada BPRS Metro Madani KC. Kalirejo”. Teori yang digunakan adalah teori Philip Kotler. Berdasarkan hasil penelitian ada faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk tabungan haji BPRS Metro Madani KC. Kalirejo yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi adalah keinginan yang timbul dari diri sendiri (kepribadian), motivasi, agama, pengalaman dan kepercayaan. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keluarga, lingkungan, pelayanan, profit sharing, lokasi dan promosi yang dilakukan oleh pihak BPRS Metro Madani KC. Kalirejo Lampung Tengah. Faktor internal yang dominan adalah agama, rukun Islam yang ke 5 yaitu melaksanakan ibadah haji sehingga masyarakat yang beragama Islam terdorong untuk memilih tabungan haji agar dapat menyempurnakan rukun Islam yang ke-5. Faktor eksternal yang dominan adalah pelayanan. Pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik bank di masyarakat.⁴⁶

⁴⁵Haru Rimhani Angin Timur, “Minat Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Umrah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka),” Skripsi (Cirebon: IAIN Syekh Nurjati Cirebon, 2016), 58.

⁴⁶Devi Antika Sari, “Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Tabungan Haji Studi Pada BPRS Metro Madani KC. Kalirejo,” Skripsi (Metro: IAIN Metro, 2018), 68.

Anita Musdalifah, “Faktor-faktor yang Menyebabkan Masyarakat Muslim Membuka Tabungan Haji pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Curup. Teori yang digunakan adalah teori Mac Iver dan Page. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur tabungan haji di Bank Rakyat Indonesia Cabang Curup melalui tiga tahapan yaitu tahap sosialisasi produk, tahap pemasaran, dan tahap pelayanan. Faktor yang menyebabkan masyarakat muslim membuka tabungan haji, yaitu mudahnya bertransaksi atau aksesibilitas, keamanan penggunaan Bank BRI sudah dilakukan oleh keluarga sebelumnya, tidak memahami secara mendalam produk Tabungan Haji bank syariah. Bank BRI merupakan bank tertua dan nasional, telah mempunyai rekening Tabungan BRI sebelumnya, memiliki kepercayaan yang tinggi, Pelayanan Bank BRI baik, Ikatan emosional, Dari alasan yang bervariasi di atas, alasan yang paling dominan bagi calon jamaah haji untuk menggunakan Tabungan Haji Bank Rakyat Indonesia cabang curup setelah adanya produk Tabungan Haji bank-bank lainnya seperti bank syariah di Kota Curup adalah tidak memahami secara mendalam produk Tabungan Haji bank syariah.⁴⁷

Wisnu Wardana, “Minat Masyarakat Terhadap Produk *ar-Rum* Haji Pegadaian (Studi Kasus di Kota Parepate)”. Peneliti ini

⁴⁷Anita Musdalifah, “Faktor-faktor yang Menyebabkan Masyarakat Muslim Membuka Tabungan Haji pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Curup,” Skripsi (Curup: IAIN Curup, 2016), 89.

menggunakan teori Robbins. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 48% dari 50 responden menyatakan tertarik dan 40% dari 50 responden menyatakan sangat tertarik terhadap produk *ar-Rum* Haji Pegadaian. Hal ini dibuktikan dengan keinginan masyarakat untuk mengetahui lebih dalam tentang *ar-Rum* Haji Pegadaian.⁴⁸

Vera Erlinda, “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus Peserta Bimbingan Manasik Haji Azizah Kec. Medan Johor)”. Penelitian ini menggunakan teori Ibnu Hibban. Hasil dari penelitian ini adalah :

- a. Pelayanan bank merupakan faktor utama yang dipilih oleh peserta bimbingan manasik haji Azizah. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah peserta yang memilih sebanyak 16 orang dengan presentase lebih dari 50% yaitu sebesar 53,3%. Namun, dalam pengolahan data yang dilakukan oleh penulis, faktor pelayanan hanya menempati urutan atau rangking 2. Sedangkan untuk jenis pelayanan bank yaitu jaminan keamanan yang diberikan oleh pihak bank terhadap tabungan dana ONH nasabah dijadikan sebagai rangking 1 dengan 14 peserta (46,7%).
- b. Fasilitas juga merupakan faktor utama kedua yang dipilih oleh peserta bimbingan manasik haji Azizah. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah peserta yang memilih fasilitas sebanyak 12 peserta dengan

⁴⁸Wisnu Wardana, “Minat Masyarakat Terhadap Produk *ar-Rum* Haji Pegadaian” ,*Skripsi*(Parepare: IAIN Parepare, 2018), 101.

presentase sebesar 40%. Namun, dalam pengolahan data yang dilakukan, faktor fasilitas hanya menempati urutan atau rangking 3. Sedangkan untuk jenis fasilitas bank yaitu kebersihan lingkungan bank dan ruangan transaksi dijadikan sebagai rangking 1 dengan 14 peserta (46,7%).

- c. Lokasi juga merupakan faktor utama kedua yang dipilih oleh peserta bimbingan manasik haji Aziziah. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah peserta yang memilih fasilitas sebanyak 14 peserta dengan presentase sebesar 46,7%. Namun, dalam pengolahan data yang dilakukan, faktor lokasi hanya menempati urutan atau rangking 3. Sedangkan untuk jenis lokasi bank yaitu kemudahan mencapai ke lokasi bank dipilih sebanyak 13 peserta (43,3%).⁴⁹

Dari keterangan diatas dijabarkan tentang penjelasan penelitian-penelitian terdahulu dengan tema yang sama yaitu minat untuk menggunakan produk bank syariah, namun dengan teori yang berbeda. Ke lima peneliti di atas menggunakan teori Esso dan Dibb, Mav Iver dan Page, dan Ibnu Hibban. Sedangkan penelitian yang saya teliti menggunakan teori Philip Kotler.

⁴⁹Vera Erlinda, "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus Peserta Bimbingan Manasik Haji Azizah Kec. Medan Johor)", *Skripsi* (Curup: IAIN Curup,2012), 86.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah *field research* atau penelitian lapangan. Penelitian ini dilaksanakan dengan cara datang secara langsung ke lokasi yang diteliti dan melihat obyek yang diteliti.¹

Peneliti menggunakan cara studi kasus. Peneliti melakukan penelitian dengan cara menyelidiki secara cermat suatu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan.

Tujuannya adalah untuk memperoleh serta mengumpulkan informasi lengkap tentang Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun. Dalam penelitian ini peneliti langsung mencari data pada Bank Muamalat KCP Madiun untuk menggali data mengenai bagaimana Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank

¹Basrowi & Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 21

Muamalat Indonesia KCP Madiun. Penggalan data dilakukan secara langsung kepada Customer Service, Marketing, dan Kepala Pimpinan Cabang Pembantu Bank Muamalat KCP Madiun.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah KCP Bank Muamalat Madiun. Alamat bank Muamalat Madiun yaitu, Jalan Kolonel Murhadi No. 28 Nambangan Lor, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63129.

C. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data diperoleh dan didapatkan sendiri oleh peneliti. Sumber data dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Pada metode ini penulis melakukan observasi langsung ke Bank Muamalat Madiun. Peneliti mendapatkan data dari informan yang mengetahui secara jelas dan rinci mengenai masalah yang diteliti. Sedangkan informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi yang dijadikan obyek penelitian.²

²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2013), 112.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber Data-data ini berasal dari data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang tersimpan Pada data sekunder ini peneliti memakai buku buku-buku, brosur, artikel, website yang berkaitan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga macam teknik pengumpulan data yaitu :

1. Metode Wawancara

Peneliti melakukan wawancara dengan informan yang tidak lain adalah Pimpinan Bank Muamalat Madiun. Teknik wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, yaitu wawancara yang dilakukan secara langsung kepada seorang narasumber atau dalam bentuk fokus group discussion, tergantung pada perjanjian dengan narasumber.³

E. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk pengecekan keabsahan data bisa dilakukan dengan menggunakan beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta,2011), 231.

1. Perpanjangan Kunjungan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak. Bila data yang diperoleh selama ini setelah dicek kembali pada sumber data asli atau sumber data lain ternyata tidak benar, maka peneliti melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya. Maksudnya peneliti mengecek data yang diperoleh serta mencatat dan mengumpulkan data sesuai dengan fokus penelitian, baik melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. *Triangulasi*

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.⁴ Dalam teknik pengumpulan data, *triangulasi* diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

⁴Sugiyono, *Metode Penelitian*, 369.

F. Teknik Pengolahan Data

1. Editing

Editing adalah memeriksa kembali data-data yang telah ditemukan dari segi kelengkapan, kejelasan makna, kesesuaian dan keselarasan satu dengan yang lainnya, relevansi dan keseragaman satuan satuan atau kelompok data.⁵ Dalam hal ini penulis memeriksa kembali data-data yang diperoleh dari semua pihak Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji serta dari beberapa literatur buku sebagai bahan teori yang nantinya berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Organizing

Organizing adalah teknik yang digunakan dalam mengolah data yang diperoleh penulis dalam penelitian dengan cara menyusun data tersebut secara sistematis sebagaimana yang telah direncanakan seperti pada rumusan masalah. Penemuan hasil riset, yaitu data yang diperoleh dalam penelitian ini diolah melalui proses *editing*, dan *organizing*. Selanjutnya dilakukan analisa lanjutan dengan menggunakan teori atau dalil tertentu sehingga akan diperoleh kesimpulan sebagai jawaban atas semua rumusan masalah.⁶

G. Teknik Analisis Data

Terdapat banyak gaya yang berbeda dari penelitian kualitatif dan terdapat suatu variasi cara dalam penanganan dan penganalisisan data.

⁵Aji Damanuri, *Metode penelitian Mua'amalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 153.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian*, 240.

Prinsip pokok metode analisis kualitatif ialah mengolah dan menganalisa data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur dan mempunyai makna. Miles dan Huberman (Emzir, 2010) menyatakan bahwa terdapat tiga macam kegiatan analisis data kualitatif, yaitu:

1. Model Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah berikutnya adalah mendisplaykan data. Display data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk: uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sebagainya. Miles dan Huberman (1984) menyatakan : *“the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text”* artinya : yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif. Selain dalam bentuk naratif, *display data* dapat juga berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja). Fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis sehingga apa yang ditemukan saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama di lapangan akan mengalami perkembangan data. Peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak.⁷

Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teor

⁷ Ibid., 241

iyang *grounded*. Teori *grounded* adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan di lapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus. Bila pola-pola yang ditemukan telah didukung oleh data selama penelitian, maka pola tersebut menjadi pola yang baku yang tidak lagi berubah. Pola tersebut selanjutnya *didisplaykan* pada laporan akhir penelitian. Setelah mendapatkan data kemudian menganalisa, maka penulis selanjutnya menyajikan secara tertulis dalam bentuk laporan penelitian ini.

2. Kesimpulan

Peneliti membuat rumusan proporsi yang terkait dengan Strategi Bank dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19, mengangkatnya sebagai temuan penelitian, kemudian dilanjutkan dengan mengkaji secara berulang-ulang terhadap data yang ada, pengelompokan data yang telah terbentuk, dan proposisi yang telah dirumuskan. Kemudian melaporkan hasil penelitian lengkap dengan temuan baru yang berbeda dari temuan yang sudah ada.⁸

⁸Aji Damanuri, *Metode Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: STAIN Po Press, 2010), 153.

BAB IV

DATA DAN ANALISIS

A. Data

1. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

Kantor cabang Bank Muamalat di daerah Kota Madiun Provinsi Jawa Timur. Merupakan salah satu kantor cabang Bank Muamalat. Kantor ini melayani nasabah untuk berbagai kebutuhan terkait, Produk Bank Muamalat seperti pengajuan kredit dan pinjaman, setor tunai, simpanan, pembuatan akun bank, pengajuan kredit pemilikan rumah atau KPR Bank Muamalat, hingga mobil online banking.

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan

syariah antara lain melalui pendirian Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.¹

Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia sebagai layanan *e-channel* seperti *internet Banking*, *Mobile Banking*, ATM dan *Cash Management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi *pionir* produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Bank telah melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan *Sukuk Subordinasi*

¹Laporan Tahunan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk 2018, 48.

Mudhrabahah. Aksi korporas tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 276 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional bank juga di dukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 97 Mobile Kas Keliling (*Mobile Branch*) serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payments* (MEPS).²

2. Konsep Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Konsep Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu menggunakan akad *Wadi'ah* yang ditujukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim Indonesia baik anak-anak maupun dewasa.

²Ibid

Tabungan iB Hijrah Haji menggunakan akad *Wadi'ah*. Tabungan *Wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro *wadi'ah*.³ Tetapi tidak sefleksibel giro *Wadi'ah*, karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek. Karakteristik tabungan *Wadi'ah* ini juga mirip dengan tabungan pada bank konvensional ketika nasabah penyimpan diberi garansi untuk dapat menarik dananya sewaktu-waktu dengan menggunakan berbagai fasilitas yang disediakan bank, seperti kartu ATM, dan sebagainya tanpa biaya.⁴

Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan. Dan tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang telah disetorkan nasabah ke bank, karena DPS di Bank Muamalat Indonesia melarang hal itu. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Dana yang ada di dalam rekening Tabungan IB Hijrah Haji hanya diperuntukkan pendaftaran haji, selain untuk itu maka rekening akan dilakukan penutupan.⁵

Jumlah minimal untuk setoran awal pembukaan rekening ini sebesar Rp 25.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) dan harus mencapai

³Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), 113.

⁴Ascarya, 113

⁵ Wawancara, Andhi setio Budi, 04 Oktober 2020

jumlah nominal Rp. 25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah) yang bisa ditabung setiap bulannya sesuai kemampuan nasabah. Apabila saldo sudah mencapai nominal tersebut, maka sistem bank akan menginformasikan kepada nasabah untuk segera mengambil dan melakukan pendaftaran di Kementerian Agama guna mendapat porsi keberangkatan ibadah haji.

Pengertian tabungan yang dimuat dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan wadiah dan/atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet giro*, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Penarikan rekening Tabungan iB Hijrah Haji hanya bisa dilakukan atas nama yang bersangkutan dan langsung digunakan untuk melakukan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama. Apabila atas nama nasabah meninggal sebelum keberangkatan ibadah haji, maka tidak dapat dipindah tangankan kepada ahli waris/orang lain. Ahli waris harus menutup rekening tersebut dan dapat mengajukan pembukaan rekening Tabungan iB Hijrah Haji yang baru. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan selama di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

a. Visi

Menjadi Bank Syariah Terbaik dan Termasuk dalam 10 Besar Bank di Indonesia dengan Eksistensi yang Diakui Tingkat Regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan Syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Struktur Organisasi

a. *Sub Branch Manager*

- 1) Memimpin kantor Bank Muamalat KCP Madiun, memonitor dan mensuper visi pencapaian financing dan funding sehingga mencapai target.
- 2) Mengendalikan pelaksanaan rencana kerja mengkoordinasi pelaksanaan operasional kantor.
- 3) Mengkoordinasi seluruh kegiatan dan saran untuk mencapai suatu target yang sesuai dengan visi dan misi.

4) Penanggung jawab Bank Muamalat KCP Madiun secara umum.

b. *Operation Officer*

1) Bertanggung jawab kepada Branch Manager atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan.

2) Mengawasi dan melakukan koordinasi kegiatan operasional.

3) Melakukan pengembangan kegiatan operational.

c. *Marketing Funding Branch Manager.*

1) Bertanggung jawab dalam kinerja marketing funding dalam mencapai target yang telah ditentukan.

2) Membina hubungan saling menguntungkan antar pihak Bank dengan nasabah.

3) Melakukan komunikasi intensif dan memberi solusi nasabah yang berhubungan dengan produk atau jasa.

4) Menyusun strategi planing dan sosialisai kepada nasabah.

5) Berkewajiban meningkatkan pelayanan dan pengetahuan perbankan kepada nasabah.⁶

⁶Andhi Setia Budi, Wawancara, 11 September 2020.

d. *Customer Service*

- 1) Memberi penjelasan kepada nasabah tentang produk, syarat dan tatacara secara langsung atau melalui telepon.
- 2) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro, dan deposito.
- 3) Melayani keluhan dari nasabah dan menyelesaikan dengan segera dan dengan benar
- 4) Menawarkan produk atau jasa kepada nasabah.
- 5) Mengerjakan intruksi yang diminta atasan yang berkaitan dengan pekerjaan.

e. *Teller.*

- 1) Membukukan transaksi yang berhubungan dengan penerimaan atau pengeluaran kas harian.
- 2) Pelaksanaan transaksi dalam keuangan tunai, penarikan dan setoran.
- 3) Melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang saldo neraca harian.

f. *Security.*

- 1) Membukakan pintu kepada nasabah saat nasabah datang dan pulang.
- 2) Siap siaga dalam menjaga keamanan dan memantau situasi kantor.

3) Mengeluarkan dan memasukka uang ke khasanah bersama Teller dan Opperation Officer.

4) Membantu dalam melayani nasabah.

g. *Office Boy*

1) Menjaga kebersihan dan kerapian kantor.

2) Membantu karyawan jika diperlukan.

3) Memelihara semua peralatan dan perlengkapan kantor.

4) Menyediakan minuman dan makanan untuk karyawan.

h. *Driver.*

1) Memelihara kendaraan kantor.

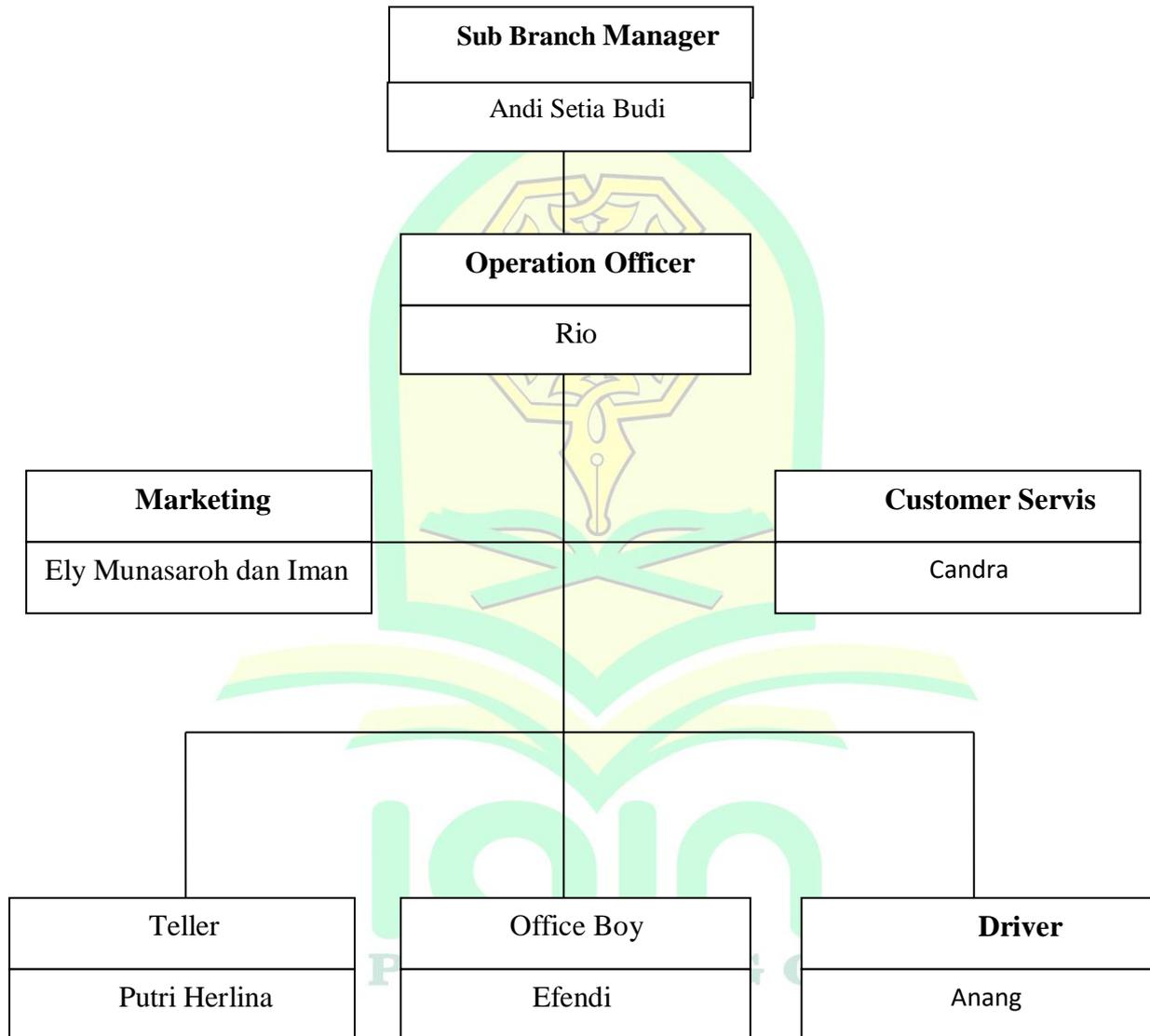
2) Mengantar dan menjemput karyawan dalam melaksanakan tugas.

3) Siaga dalam melayani karyawan jika sewaktu-waktu diperlukan.



Berikut struktur organisasi pada Bank Muamalat KCP Madiun :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BMI KCP Madiun.



Sumber: Wawancara Andhi Setia Budi

5. Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun

Berikut adalah produk-produk yang ada di Bank Muamalat Madiun :

1. Produk Penghimpunan Dana

- a. Tabungan Haji
- b. Tabunganku
- c. Tabungan Prima
- d. Tabungan Rencana
- e. Tabungan Prima Berhadiah
- f. Tabungan Rencana Berhadiah
- g. Deposito
- h. Giro
- i. Sukuk
- j. Asuransi
- k. *Smart Payment*

2. Produk Pembiayaan

- a. *Back to Back*
- b. *Modal Kerja*
- c. Kredit Kepemilikan Rumah (KPR)

6. Tarif Produk Tabungan iB Hijrah Haji BMI KCP Madiun

Table 4.1 Tarif Produk Tabungan iB Hijrah Haji

Tanpa bagi hasil	
Akad	Wadi'ah Yad Dhamanah
Bagi hasil	Tanpa nisbah
Biaya layanan	Gratis (Rekening pasif: Rp2500,0)
Setoran awal	Rp25.000,-
Saldo minimal	Rp25.000,-
Pilihan kartu	GPB (gratis)
	Classic, IHRAM, Prioritas (biaya sesuai ketentuan kartu)

Biaya penarikan nominal berapapun via counter teller	Gratis
Biaya penggantian buku tabungan rusak/hilang	Rp10.000,-
Biaya penutupan rekening	Rp25.000,-
Biaya layanan SMS notifikasi	Rp500,-/sms
Biaya layanan email notifikasi	Gratis

	SharE Debit Reguler	SharE Debit Classic	SharE Debit Gold & IHRAM
Jangkauan	Domestik	Domestik & Internasional	
Jaringan ATM	ATM Muamalat, ATM Bersama, ATP Prima	ATM Muamalat, ATM Bersama, ATP Prima, Visa, Plus, MEPS	
Jaringan transaksi	GPN	GPN, Visa	

belanja			
Biaya administrasi kartu bulanan	Rp2.500,-	Rp2.500,-	Rp5.000,-
Biaya penggantian kartu rusak/hilang	Rp20.000,-		

Limit Transaksi Harian diseluruh Jaringan	SharE Debit Reguler & Classic	SharE Debit Gold & 1HRAM
Tarik Tunai	Rp 5.000.000,-	Rp 10.000.000,-
Transfer sesama Bank Muamalat	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Transfer ke Bank lain	Rp 10.000.000,-	Rp 25.000.000,-
Belanja di toko/merchant/EDC	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-
Pembelian	Sesuai saldo	
Pembayaran	Sesuai saldo	

Limit Per Transaksi diseluruh Jaringan	SharE Debit Reguler & Classic	SharE Debit Gold & 1HRAM
Tarik Tunai	Tergantung limit per penarikan di setiap ATM	
Transfer sesama Bank Muamalat	Rp 25.000.000,-	Rp 50.000.000,-

Transfer ke Bank lain	Rp 5.000.000,-	Rp 10.000.000,-
------------------------------	----------------	-----------------

Transaksi	ATM Muamalat	ATM Bersama	Prima	MEPS	Visa
Cek saldo	Gratis	Rp4.000,-	Rp4.000,-	-	-
Tarik tunai	Gratis	Rp7.500,-	Rp7.500,-	Luar negeri Rp15.000,-	Luar negeri Rp20.000,-
Transfer*	Rp6.500,-	Rp6.500,-	Rp6.500,-	-	-
Saldo tidak cukup	Gratis	Rp3.000,-	Rp3.000,-		

Sumber: www.Bankmuamalat.ac.id

7. Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-1

Bagi dunia perbankan strategi pemasaran sangat diperlukan, perbankan merupakan badan usaha yang berorientasi profit, kegiatan pemasaran adalah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan untuk dijalankan. Tanpa kegiatan pemasaran kebutuhan dan keinginan pelanggan tidak terpenuhi. Pemasaran merupakan fungsi yang memiliki kontak yang paling besar dalam lingkungan eksternal. Oleh karena itu pemasaran memainkan peranan penting dalam pengembangan strateginya.⁷ Berikut tabel data nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji di BMI KCP Madiun :

⁷ Deliyanti Oentoro, *Manajemen Pemasaran Modern*, (Yogyakarta: Pres sindo, 2012), 1.

Tabel 4.2 data Jumlah Nasabah Produk Tabungan Ib Hijrah Haji Tahun 2019-2020

Bulan	Tahun 2019	Tahun 2020
Januari	29	30
Februari	30	31
Maret	32	18
April	32	6
Mei	33	7
Juni	34	6
Juli	35	8
Agustus	34	12
September	33	9
Oktober	32	8
November	34	11
Desember	40	12
Total	398	158

Sumber : Wawancara Pimpinan BMI KCP Madiun

Table di atas merupakan data nasabah produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mulai dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2020. Dilihat dari data di atas jumlah nasabah mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Bisa diperkirakan kurang lebih mengalami penurunan mencapai 50%. faktor yang mempengaruhi rendahnya minat masyarakat terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji adalah kurangnya pengetahuan masyarakat bahwasannya Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menyediakan pelayanan atau produk tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan kepada Branch Manajer dan Marketing melalui wawancara, Bahwa Strategi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang

Pembantu Madiun untuk meningkatkan minat menjadi nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji adalah dengan menggunakan bauran pemasaran yaitu:

a. Strategi Produk

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah dengan menampilkan kualitas dari Tabungan iB Hijrah Haji. Sehingga dengan upaya ini dapat memenuhi kebutuhan dari konsumen. Mutu dari produk ini adalah memberikan fasilitas dan kemudahan yang terdapat dalam karakteristik produk, yaitu:

- a. Mudah diingat, Bank Muamalat Indonesia memberi nama produknya jelas agar masyarakat mudah mengingat nama produk yang ada di Bank Muamalat seperti produk Tabungan iB Hijrah Haji. pada produk tersebut terdapat kata Haji sehingga masyarakat mudah mengetahui, memahami dan mengingat tabungan yang ditawarkan ini untuk yang ingin menunaikan ibadah haji.
- b. Modern, Produk ini agar lebih mudah dikenal, diketahui dan dimengerti oleh masyarakat, Bank Muamalat Indonesia dalam menciptakan merek dengan cara melihat perkembangan pasar yang semakin berkembang dalam hal

penamaan produk.⁸ Dalam produk tabungan iB Hijrah Haji terdapat kata iB atau *Islamic Banking* yang terkesan modern karena perkembangan ekonomi islam pada saat ini yang semakin pesat dan ada kata Hijrah bermakna untuk mengajak seluruh masyarakat indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal.

c. Aman, Pengelolaan yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Madiun berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah Islam yaitu, Mengharap Ridha Allah SWT, Tujuan yang dicapai berdasarkan atas petunjuk Allah SWT dan Hadits Nabi Muhammad SAW. tentu produk ini terbebas dari unsur riba sehingga memberikan ketenangan batin para nasabahnya. Keunggulan Tabungan iB Hijrah Haji adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja.

d. Strategi Harga

Bank Muamalat Indonesia KCP

Madiun memberikan harga yang terjangkau untuk produk

Tabungan iB Hijrah Haji yaitu sebesar Rp 25.000 untuk

⁸Andi Setia Budi, Branch Manajer Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, Wawancara Pada 12 September 2020.

setoran awal, ditabungan ini terbebas dari biaya administrasi, dan tabungan ini tidak membatasi masyarakat dari kalangan manapun untuk menabung dan menjadi nasabah Bank Muamalat, sehingga semua masyarakat bisa menikmati produk ini. dilihat dari segi harga tabungan iB Hijrah Haji lebih unggul sehingga bisa menarik ataupun meningkatkan minat masyarakat dan tidak memberatkan masyarakat yang ingin memiliki tabungan iB Hijrah Haji, dengan biaya Rp 25.000 masyarakat dapat membuka rekening tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dan bisa mewujudkan impian semua muslimin yang ingin menunaikan ibadah Haji.⁹

b. Strategi Tempat

Penentuan Lokasi atau tempat suatu cabang merupakan salah satu kebijakan yang sangat penting. Menurut Bapak Andi selaku pimpinan BMI KCP Madiun lokasi yang strategis sangat memudahkan masyarakat dan nasabah dalam berurusan dengan suatu lembaga keuangan. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun berada di Jl. Kolonel Mahardi No. 28 Madiun, lokasi ini sangat strategis dimana Bank Muamalat berada pada

⁹ Andi Setia Budi, Branch Manajer Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, Wawancara Pada 12 September 2020.

lingkungan pendidikan seperti sekolah Islam, Universitas, dan juga dekat dengan pusat kota Madiun. Dimana Bank dimungkinkan bisa berpresentasi secara rutin kepada instansi tersebut untuk menyampaikan produk Tabungan iB Hijrah Haji.

c. Promosi (*Promotion*)

Promosi adalah informasi yang memberi penjelasan untuk meyakinkan calon konsumen tentang produk atau jasa yang ditawarkan sehingga promosi dapat menambah minat para konsumen untuk menggunakan produk yang ditawarkan. Agar promosi yang dilakukan dapat efektif dan efisien, sebaiknya sebelum melakukan promosi harus menentukan target pasar, penentuan siapa target pasar produk atau jasa yang dituju sangatlah penting karena menyangkut kebutuhan setiap target pasar bisa berbeda. Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu:

1) Pengiklanan

Bank Muamalat KCP Madiun mempromosikan tabungan iB Hijrah Haji yaitu melalui dengan website resmi www.muamalat.co.id, Brosur, dan melalui media sosial di Mobile Banking, dan mesin ATM.

2) Penjualan pribadi (*Personal selling*)

Penjualan pribadi yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah dengan cara door to door, datang ke instansi-instansi, ke sekolahan, kelompok pengajian ibu-ibu dan bapak-bapak.¹⁰

3) *Publisitas*

Publisitas merupakan promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra lembaga keuangan didepan masyarakat atau nasabahnya melalui kegiatan seperti seminar, donatur, sponsor kegiatan. Publisitas yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah sosialisasi ke sekolahan, universitas, pengajian ibu-ibu dan bapak-bapak.

4) Promosi penjualan

Bank Muamalat Indonesia membuat program Rezeki Haji berkah, bagi nasabah Tabungan iB Hijrah Haji akan mendapatkan mendapat souvenir bahkan bisa mendapatkan hadiah umrah gratis selain itu produk ini juga memiliki *Mobile Banking* sehingga nasabah akan lebih mudah untuk bertransaksi diseluruh Cabang Bank Muamalat diseluruh Indonesia.

¹⁰ Elly Munasaroh, Marketing Funding KCP Madiun, Wawancara Pada 12 September 2020.

d. Orang (*People*)

Orang memegang peran penting dalam praktik pemasaran, baik sebagai konsumen maupun produsen. Sumber daya manusia yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sudah cukup baik, dan karyawan dituntut untuk melakukan pelayanan dengan baik.¹¹ Dalam praktiknya karyawan Bank Muamalat sudah melakukan pelayanan dengan prima dan excellent, seperti bersikap sopan, santun, dan ramah kepada nasabah atau masyarakat yang diharapkan nasabah atau masyarakat betah dengan pelayanan yang dilakukan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

e. *Process*

Proses menunjukkan bagaimana produk atau jasa disajikan sampai pada penggunaan akhir. Dalam membuka tabungan iB Hijrah Haji prosesnya meliputi prosedur yang mudah dan cepat. Dengan alur kegiatan pelayanannya yaitu:

- 1) Akad *Wadiah* akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana kepada Bank selaku penyimpan dana
- 2) Fotocopi KTP/SIM dan NPWP
- 3) Mengisi formulir pembukaan rekening Tabungan iB

Hijrah Haji

¹¹ Elly Munasaroh, Marketing Funding KCP Madiun, Wawancara Pada 12 September 2020.

4) Setoran awal minimum Rp 25.000

5) Biaya layanan gratis.

Syarat Pendaftaran Porsi Haji:

1) Buku Tabungan iB Hijrah Haji dengan saldo minimal Rp 25.050.000,-2) Fotocopi KTP (6 Lembar) + Asli

2) Fotocopi KK (2 Lembar) + Asli

3) Fotocopi NPWP (1 Lembar) + Asli (jika ada)

4) Fotocopi akta lahir/buku nikah/ ijazah terakhir (2 lembar) + asli

5) Materai 6000 (3 buah)

6) Pas photo 3x4 (6 lembar), 4x6 (2 lembar)

Latar belakang warna putih dengan ketentuan:

a) Warna baju/kerudung harus kontras dengan latar belakang.

b) Tidak memakai pakaian dinas.

c) Tidak menggunakan kacamata.

d) Tampak wajah minimal 80%.

e) Bagi jamaah wanita menggunakan busana muslimah.

Dari bapak Andhi dan Ibu Ely dapat diambil kesimpulan bahwa strategi untuk meningkatkan minat menjadi nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji yaitu dengan menggunakan bauran pemasaran dengan menerapkan strategi Produk, strategi harga, strategi tempat, promosi, *People*, dan juga *Process*. Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah

terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji di BMI KCP Madiun. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat Madiun tentang minat mereka terhadap Produk Tabungn iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun.

Menurut saudari Ayik Frida Santoso warga Dusun Warujereng RT 34 RW 04 Desa Glongggong Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun. Saudari ayik sudah menabung selama kurang lebih 5 bulan, persyaratan yang harus dilengkapi oleh saudari Ayik adalah Fotokopi KTP/SIM (nasabah dewasa), salinan NPWP (nasabah dewasa), salinan kartu identitas orang tua (nasabah anak-anak), akta kelahiran atau kartu keluarga (nasabah anak-anak), dan mengisi formulir prndaftaran serta memberikan setoran awal senilai Rp. 25.000,00 untuk minimal biaya pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji. Tapi sebenarnya di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun ini untuk pembukaan rekening tabungan haji tanpa dikenakan minimal biaya/setoran awal. Saudari ayik memiliki alasan mengapa memilih membuka tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena saudari ayik mempunyai keinginan untuk menunaikan ibadah haji serta menyempurnakan rukun Islam yang ke lima. Dikarenakan keadaan ekonomi yang tidak memungkinkan saudara ayik untuk langsung

dapat berangkat ibadah haji atau mendaftar langsung maka saudara Ayik memilih untuk menabung terlebih dahulu. Saudari Ayik merasa aman, nyaman dan puas dengan pelayanan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Selain alasan tersebut saudara Ayik juga memiliki alasan lain yaitu karena jarak rumah saudara Ayik dengan Bank juga tidak terlalu jauh karena masih satu Kota yaitu Kota Madiun. Saudari Ayik juga akan mendapat beberapa keuntungan seperti, akan mendapat berbagai souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulannya.

Jadi faktor yang mempengaruhi saudara Ayik berminat dengan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah karena faktor internal agama, dibuktikan karena keinginan saudara Ayik untuk melaksanakan ibadah haji. Terdapat faktor lain yaitu faktor eksternal ditunjukkan dengan lokasi. Lokasi bank dan rumah saudara Ayik cukup dekat sehingga akan dengan mudah untuk datang ke Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.¹²

Menurut saudara Riko Septian warga Desa Candimulyo RT 11 RW 03 Kecamatan Dolopo Kabupaten Madiun, selaku nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun, saudara Riko sudah menabung selama kurang lebih 3 Bulan, persyaratan untuk membuka tabungan haji adalah Fotocopi

¹²Ayik Frida Santoso, Wawancara, 2 Maret 2021.

KTP/SIM (nasabah dewasa), salinan NPWP (nasabah dewasa), salinan kartu identitas orang tua (nasabah anak-anak), akta kelahiran atau kartu keluarga (nasabah anak-anak), dan mengisi formulir pendaftaran serta memberikan setoran awal senilai Rp 50.000,00 untuk minimal biaya pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji. Alasan pertama saudara Riko memilih tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah karena saudara Riko sangat ingin menunaikan ibadah haji.

Alasan kedua saudara Riko memilih tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah saudara Riko ingin menjauhi riba karena hal itu diharamkan oleh agama Islam. Saudara Riko akan mendapat bebrapa keuntungan seperti, akan mendapat berbagai souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulan, dan juga tidak akan ada potongan tabungan di setiap bulannya. Saudara Riko juga merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Pelayanan di bank tersebut sangat fleksibel, karena sobat muamalat tidak akan khawatir kekurangan uang tunai berkat adanya kartu Shar-E Gold untuk bertransaksi di tempat-tempat yang menerima kartu berlogo VISA.

Jadi faktor yang mempengaruhi minat saudara Riko dengan produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Madiun adalah karena faktor internal agama dan motivasi. Faktor internal

agama yang ditunjukkan dengan keinginan saudara Rikoyang mempunyai keinginan atau tekad untuk menunaikan ibadah haji, selain itu saudara Riko termotivasi (terdorong) agar menghindari dari riba. Faktor lain yang mempengaruhi saudara Riko berminat dengan tabungan iB Hijrah Haji adalah faktor eksternal berupa pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiunyang sangat fleksibel.¹³

Wawancara saudara Alfian Khoirulyanto alamat, Jalan Tirtomulyo Dusun Pelet RT 15 RW 05 Kelurahan Megon Kecamatan Manguharjo Kota Madiun selaku nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun saudara Alfian menabung masih sekitar 4 bulanan, persyaratan Foto copy KTP/SIM (nasabah dewasa), salinan NPWP (nasabah dewasa), salinan kartu identitas orang tua (nasabah anak-anak), akta kelahiran atau kartu keluarga (nasabah anak-anak), dan mengisi formulir pendaftaran serta memberikan setoran awal senilai Rp 25.000,00 untuk minimal biaya pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji.

Alasan pertama saudara Alfian memilih tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun arena beliau ingin segera melaksanakan ibadah haji beliau sudah menabung sejak sekitar bulan desember tahun 2020. Alasan memilih menabung di

¹³Riko, Wawancara, 2 Maret 2021.

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena saudara Alfian memiliki saudara yang sudah lebih dahulu menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun tersebut. Sehingga saudara Alfian cenderung lebih percaya ketika akan membuka rekening tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun tersebut.

Selain itu saudara Alfian juga sering melihat promosi-promosi produk tabungan iB Hijrah Haji ini di sosial media. Saudara Alfian juga mengatakan bahwa pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun benar-benar sangat memuaskan. Keuntungan yang didapatkan oleh saudara Alfian sama seperti nasabah lainnya yaitu, mendapat berbagai souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulan, dan juga tidak akan ada potongan tabungan di setiap bulannya.

Jadi faktor yang mempengaruhi saudara Alfian berminat dengan produk tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah karena faktor internal agama dan kepercayaan. Faktor internal agama yang ditunjukkan dari keinginan saudara Alfian untuk segera melaksanakan ibadah haji. Faktor internal kepercayaan, kerabat yang terlebih dahulu menjadi nasabah tabungan haji menjadi alasan saudara Alfian percaya dengan bank tersebut. Faktor lain yang mempengaruhi saudara Alfian berminat

dengan tabungan haji adalah faktor eksternal pelayanan. Pelayanan yang diberikan dari awal sampai tahap pendaftaran haji membuat beliau merasa nyaman menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.¹⁴

Menurut Ibu Toerah selaku nasabah tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun beliau sudah menabung selama kurang lebih satu tahun. Persyaratan untuk membuka rekening tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah, Foto copy KTP/SIM (nasabah dewasa), salinan NPWP (nasabah dewasa), salinan kartu identitas orang tua (nasabah anak-anak), akta kelahiran atau kartu keluarga (nasabah anak-anak), dan mengisi formulir pendaftaran serta memberikan setoran awal senilai Rp 50.000,00 untuk minimal biaya pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji. Alasan Ibu Toerah memilih tabungan haji karena ingin melaksanakan ibadah haji.

Alasan memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah beliau percaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun beliau aman karena sudah ada kerabat yang memiliki tabungan haji di bank tersebut. Selain kerabat atau saudara, tetangga Ibu Toerah juga ada yang menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun beliau lalu mengajak beliau untuk menabung di bank tersebut. Keuntungan

¹⁴Alfian, Wawancara, 2 Maret 2021.

yang beliau dapat dari tabungan ini adalah akan mendapat berbagai souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulan, dan juga tidak akan ada potongan tabungan di setiap bulannya.

Jadi faktor yang mempengaruhi Ibu Toerah berminat dengan produk tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun adalah karena faktor internal agama dan kepercayaan. Dan untuk faktor internal agama yang ditunjukkan dari keinginan Ibu Toerah untuk melaksanakan ibadah haji. Faktor internal kepercayaan, Ibu Toerah percaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun terjamin keamanannya. Faktor lain yang mempengaruhi beliau berminat dengan tabungan haji adalah faktor eksternal lingkungan, beliau berminat karena dorongan dari tetangga yang sudah terlebih dahulu menabung di bank tersebut.¹⁵

Selanjutnya wawancara oleh Ibu Nastiti, selaku nasabah tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun beliau sudah menabung selama kurang lebih 8 bulan, persyaratan untuk membuka tabungan haji adalah Foto copy KTP/SIM (nasabah dewasa), salinan NPWP (nasabah dewasa), salinan kartu identitas orang tua (nasabah anak-anak), akta kelahiran atau kartu keluarga (nasabah anak-anak), dan mengisi formulir pendaftaran serta memberikan setoran awal senilai Rp 25.000,00 untuk minimal

¹⁵Alfian, Wawancara, 2 Maret 2021.

biaya pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji. Alasan ibu Nastiti memilih tabungan haji karena beliau ingin menunaikan ibadah haji sehingga termotivasi untuk menabung sebagai seorang muslim beliau ingin sekali menunaikan ibadah haji, untuk mewujudkan keinginan tersebut maka beliau melakukan ikhtiar dengan cara menabung. Alasan memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiunbeliau karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan sangat baik, karyawan melayani dengan sangat ramah. Keuntungan yang beliau dapat dari tabungan ini adalah beliau dapat menggunakan berbagai macam layanan seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS dengan tabungan iB Hijrah Haji melalui *Mobile Banking*.¹⁶

Jadi dapat disimpulkan bahwa faktor yang mempengaruhi Ibu Nastiti berminat dengan produk tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiunadalah karena faktor internal agama dan motivasi. Faktor internal agama dapat dilihat dari keinginan untuk menunaikan ibadah haji. Faktor internal motivasi, beliau terdorong untuk menabung agar keinginannya terealisasi. Faktor lain yang mempengaruhi beliau berminat dengan tabungan haji adalah faktor eksternal yaitu pelayanan. Beliau merasa nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat

¹⁶Nastiti, Wawancara, 2 Maret 2021.

Indonesia KCP Madiun, dan beliau juga mendapat berbagai keuntungan/fasilitas yang dapat memudahkan Ibu Nastiti dalam bertransaksi.

B. Analisis Data

1. Analisis Strategi Bank Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap Produk iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan kepada Branch Manajer, Marketing Funding dan lima nasabah melalui wawancara, bahwa dalam Strategi pemasaran yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun mempunyai Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman.

a. Strategi Produk

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun menjamin produk Tabungan iB Hijrah Haji aman dan mudah diingat. Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memberi nama produknya yang jelas bertujuan agar nasabah atau masyarakat mudah mengingat dan mengerti dari produk Tabungan iB Hijrah Haji. Dan Pengelolaan yang diterapkan oleh Bank Muamalat Mengharap Ridha Allah SWT, Tujuan yang dicapai berdasarkan atas petunjuk Allah SWT dan Hadits Nabi Muhammad SAW. tentu produk ini terbebas dari unsur riba

sehingga memberikan ketenangan batin kepada para nasabahnya. Keunggulan Tabungan iB Hijrah Haji adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu shar-E yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja.

b. Strategi harga.

Ringanya setoran awal ataupun setoran rutin bulanan minimum Rp 25.000 dibandingkan dengan bank-bank lain dan gratis biaya administrasi tabungan.

c. Strategi promosi

Strategi promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia adalah dengan cara door to door yaitu marketing langsung datang ke rumah masyarakat, ke kelompok pengajian ibu-ibu dan bapak-bapak dan ke instansi-instansi. sistem ini akan memudahkan masyarakat yang ingin membuka Tabungan iB Hijrah Haji. Bank Muamalat juga menggunakan media elektronik dalam memasarkan tabungan iB Hijrah haji, melalui website resmi www.muamalat.co.id, melalui media sosial di *Mobile Banking*, dan mesin ATM, dan Bank Muamalat Indonesia membuat program Rezeki Haji berkah.

d. Tempat

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki tempat yang sangat strategis karena berada di pusat Kota Madiun.

e. *People*

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki Sumber Daya Manusia yang cukup bagus dan sudah mempunyai marketing funding tersendiri dikantor cabang pembantu.

f. *Prosess*

Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dalam strategi proses yaitu dalam pembukaan Tabungan iB Hijrah Haji prosesnya meliputi prosedur yang mudah untuk dipahami oleh nasabah dan mekanisme yang cepat.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Pada Masa Pandemi Covid-19

Minat dipengaruhi oleh dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor dari dalam diri kita sendiri seperti kepribadian, sikap, motivasi, gaya hidup, pengalaman dan lain lain. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor

yang dipengaruhi dari luar seperti lingkungan, keluarga, budaya, lokasi, profit sharing dan lain lain. Untuk menganalisis minat masyarakat Madiun terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun peneliti telah melakukan wawancara dengan lima orang nasabah bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Berikut ini analisis dari wawancara di atas.

Banyak faktor yang mendasari nasabah berminat untuk memilih tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun diantaranya yaitu karena faktor ingin menunaikan ibadah haji, faktor lokasi bank yang dekat, faktor pelayanan yang baik dan ramah, faktor adanya sistem jemput bola, faktor ingin menghindari riba, faktor ajakan dari lingkungan, faktor promosi dari marketing funding, dan faktor kepercayaan terhadap bank.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat dapat digolongkan menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah sebagai berikut:

a. Keinginan menunaikan ibadah haji

Keinginan menunaikan ibadah haji termasuk kedalam faktor internal keyakinan. Keyakinan, merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Dari enam orang yang diwawancara oleh peneliti mengatakan

berminat dengan tabungan haji karena ingin menyempurnakan rukun Islam yang ke lima.

b. Terdorong Menghindari Riba

Terdorong menghindari riba termasuk kedalam faktor internal motivasi. Motivasi merupakan faktor internal yang berupa dorongan seseorang untuk melakukan tindakan dalam memenuhi kebutuhannya. Motivasi dikatakan penting karena mampu mendorong nasabah untuk berminat memilih produk tabungan haji. Seperti halnya saudara Riko Septian yang termotivasi menghindari riba sehingga memilih tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

c. Kepercayaan

Faktor internal kepercayaan, kepercayaan merupakan suatu gagasan deskriptif yang dianut oleh seseorang tentang sesuatu. Kepercayaan ini mungkin dapat berlandaskan pada pengetahuan, opini (pendapat), dan perasaan. Konsep kepercayaan ini membentuk citra terhadap merek dan produk, dan orang akan berbuat sesuai dengan kepercayaan. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Toerah dalam wawancara. Beliau percaya menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun terjamin keamannya.

Selanjutnya, yang termasuk kedalam Faktor eksternal yang dapat mempengaruhi minat adalah:

a. Pelayanan

Pelayanan termasuk dalam faktor eksternal, pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik bank di masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Nasabah merasa sangat nyaman atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Hal tersebut dinyatakan oleh Ibu Nastiti.

b. Lokasi

Lokasi termasuk kedalam faktor eksternal. Lokasi merupakan sebuah tempat produksi atau melayani konsumen. Nasabah pasti menginginkan lokasi bank yang mudah dijangkau atau dekat dengan tempat tinggal. Seperti hasil wawancara dengan saudari Ayik memilih menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena lokasinya dekat dengan rumah tempat tinggalnya.

c. Promosi

Promosi termasuk kedalam faktor eksternal. Promosi sangat penting untuk menarik minat masyarakat. Promosi dapat dilakukan oleh marketing baik melalui, sosial media

brosur atau mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat. promosi membuat masyarakat yang belum tahu menjadi tahu hingga ingin bergabung. Seperti halnya yang dikatakan oleh saudara Alfian Promosi yang dilakukan oleh marketing melalui sosial media berhasil menarik minat saudara Alfian untuk menjadi nasabah tabungan iBHijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun.

d. Lingkungan

Lingkungan termasuk kedalam faktor eksternal. Individu dapat terpengaruh oleh lingkungannya. Seperti hasil wawancara dengan Ibu Toerah, beliau berminat dengan tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun karena dorongan dari tetangga yang sudah terlebih dahulu menabung dibank tersebut.

Faktor-faktor yang diperoleh dari hasil wawancara di atas dapat digolongkan menjadi dua faktor yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor dari dalam diri kita sendiri seperti kepribadian, motivasi gaya hidup, kepercayaan dan agama. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor yang dipengaruhi dari luar seperti lokasi, pelayanan, lingkungan, dan promosi. Tabel faktor-faktor yang mempengaruhi minat masyarakat Desa Kalirejo terhadap produk tabungan haji.

Table 4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Masyarakat

Nama	Faktor Internal	Faktor Eksternal
Ayik	Agama	Lokasi
Riko	Agama dan Motivasi	Pelayanan
Alfian	Agama dan kepercayaan	Pelayanan
Toerah	Kepercayaan	Lingkungan
Nastiti	Motivasi	Pelayanan

Sehingga faktor internal yang dominan dalam mempengaruhi minat masyarakat Madiun terhadap produk tabungan haji adalah faktor internal agama/keyakinan, sedangkan faktor eksternal yang dominan adalah faktor eksternal pelayanan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa analisis minat masyarakat Madiun terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun yaitu:

1. Strategi untuk meningkatkan minat nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Haji yaitu dengan menggunakan bauran pemasaran dengan menerapkan strategi Produk kelebihanannya adalah mudah diingat, terkesan modern juga aman. Yang kedua strategi harga dengan memberikan harga terjangkau untuk setoran awal pada tabungan iB Hijrah Haji. Yang ketiga strategi tempat, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun memiliki tempat yang sangat strategis karena berada di Pusat kota Madiun. Yang keempat strategi promosi dengan pengiklanan, penjualan pribadi, publisitas, pemasaran langsung dan promosi penjualan. Ke lima *People yaitu* karyawan dituntut untuk melakukan pelayanan dengan baik, dan yang terakhir proses. Bank mengarahkan kepada nasabah prosedur-prosedur mulai dari pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Haji hingga mendapatkan porsi haji.
2. Faktor minat masyarakat terhadap produk tabungan iB Hijrah Haji Di Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun dipengaruhi oleh

beberapa faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang mempengaruhi yaitu keinginan yang timbul dari diri sendiri (kepribadian), motivasi, agama, pengalaman dan kepercayaan . Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi yaitu keluarga, lingkungan, pelayanan, profit sharing, lokasi dan promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun. Dan yang paling dominan yaitu agama/kepercayaan, sedangkan faktor eksternal yang dominan adalah pelayanan. Minat masyarakat terhadap produk tabungan haji timbul karena adanya keinginan untuk menyempurnakan rukun islam yang ke lima, yaitu melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan haji adalah tabungan yang menggunakan akad *Wadi'ah* tabungan hanya dapat diambil ketika sudah mencukupi untuk membayar ONH dan setiap bulannya mendapatkan souvenir, perlengkapan haji, bonus atas dana simpanan bahkan dapat umrah gratis setiap bulan, dan juga tidak akan ada potongan tabungan di setiap bulannya sesuai dengan kesepakatan. Pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun juga mempengaruhi minat masyarakat terhadap produk tabungan haji. Sistem *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang Prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS dengan tabungan iB Hijrah Haji melalui Mobile Banking. Rasa kepuasan atas pelayanan yang ramah dari pihak karyawan juga mempengaruhi minat nasabah.

Selain itu promosi yang dilakukan oleh marketing dengan mudah dimengerti karena di informasikan dengan sangat jelas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga dapat menarik minat masyarakat.

B. SARAN

Berdasarkan pengkajian penelitian di lapangan maka penulis bermaksud memberikan saran Kepada pihak lembaga dan semoga bermanfaat bagi pihak lembaga, saran yang pebeliti berikan adalah sebagai berikut:

Penulis memberikan saran sebagai uraian dari penelitian ini, Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun sebaiknya lebih meningkatkan kinerja para karyawan dan lebih meningkatkan pelayanan kepada para nasabah. Pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun harus bisa membuktikan kepada nasabah dan masyarakat sekitar bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Madiun Madani dapat dipercaya dalam pengelolaan dana dan dapat menjelaskan tentang manfaat yang diperoleh dari produk tabungan haji yang ditawarkan. Semakin banyak nasabah tabungan haji maka akan menambah jumlah dana yang dimiliki oleh pihak bank, maka bank tersebut dapat mengembangkan banyak usaha dengan adanya tambahan modal dari tabungan tersebut. Selain itu dari tabungan tersebut akan meningkatkan pendapatan karena akan semakin maju dengan mendapatkan banyak dana tabungan dari berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anoraga, Pandji. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2009.
- Alwi, Hasan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Damanuri, Aji. *Metode penelitian Mua'alah*. Ponorogo: STAIN Po Press, 2010.
- Djali. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Djamarah, Syaiful Bahri. *Psikologi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Ferdinand, Augusty. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- Jahja, Yudrik. *Psikologi Perkembangan*. (akarta: Kencana Prenada Media Group, 2011.
- Keller, Kevin Lane dan Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT. Macanan Jaya Cemerlan, 2008.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Indeks, 2005.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mappiare, Andi. *Psikologi Orang Dewasa Bagi Penyesuaian Dan Pendidikan*, Surabaya: Usana Offset Printing, 1994.
- Muhamad, *Manajemen Dana Bank Syariah*, Yogyakarta: Ekonisia, 2004.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Priansa, Donni Juni. *Prilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*: Bandung: Alfabeta, 2017.
- Saefullah, Kuriawan dan Tisnawati, Ernie, *Pengantar Manajemen Edisi 1*, Jakarta: Kencana, 2006.
- Sucipto, Agus. *Studi Kelayakan Bisnis*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Shinta, Agustina. *Manajemen Pemasaran*. Malang: UB Press, 2011.

Suwandi & Basrowi. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta, 2008.

Tunggal, Widjaya Amin. *Manajemen Suatu Pengantar*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, 2002.

Wahab, Muhib Abdul & Shaleh, Abdul Rahman. *Psikologi Pengantar*, Jakarta: Kencana, 2004.

Wahan, Muhib Abdul. *Psikologi suatu Pengantar (dalam Perspektif Islam)*, Jakarta: Kencana, 2004.

Skripsi

Erlinda, Vera. "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus Peserta Bimbingan Manasik Haji Azizah Kec. Medan Johor)". SKRIPSI IAIN Curup.

Hidayatur, Rohman Evy. 2013. "Analisis persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Produk Talangan Haji Perbankan Syariah Kecamatan Panceng". SKRIPSI IAIN Parepare.

Rahma, Annisa. 2017. "Kurangannya Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji di KJKSBMT AL-HIKMAH Ungaran Cabang Babadan". SKRIPSI. UIN Walisongo.

Sari, Devi Antika. 2018. "Analisis Minat Masyarakat Terhadap Produk Tabungan Haji Studi Pada BPRS Metro Madani KC. Kalirejo". SKRIPSI. IAIN Metro.

Musdalifah, Anita. 2016. "Faktor-faktor yang Menyebabkan Masyarakat Muslim

Membuka Tabungan Haji pada Bank Rakyat Indonesia Cabang Curup". SKRIPSI. IAIN Curup.

Timur, Haru Rimbani Angin. 2016. "Minat Nasabah Terhadap Produk Pembiayaan Umrah (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Majalengka)". SKRIPSI. IAIN Syekh Nurjati Cirebon.

Wardana, Wisnu. 2018. "Minat Masyarakat Terhadap Produk ar-Rum Haji Pegadaian". SKRIPSI. IAIN Parepare.

Website

Bank Muamalat indonesia. <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>. Diakses pada 24 Januari 2021, Pkl. 15.24

Dunia Psikologi. <http://duniapsikologi12.com/2017/02/ini-penjelasan-dari-pembentukan-minat.html>. Diakses pada 24 Januari 2021, Pkl. 15.20

Kemenkumham. http://www.kemenkumham.go.id/attachments/article/128/Perpu_2_Tahun_2009.pdf. Diakses pada tanggal 04 Januari 2021, Pkl 20.10

pembiayaan pengurusan haji. <http://tafsirq.com/fatwa/dsn-mui/pembiayaan-pengurusan-haji-lembaga-keuangan-syariah>. Diakses pada tanggal 04 Januari 2021, jam 20.00

Tabungan Konsumer. <http://www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji>. Diakses pada 24 Januari 2021, pkl 15.34

