

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK BSM TABUNGAN MABRUR
MELALUI PROGRAM ABATANA
DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md)**

IAIN PURWOKERTO

Oleh :

**JUNIA SUCIASIH
NIM: 1522203020**

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Junia Suciasih
NIM : 1522203020
Jenjang : Diploma (III)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi / Semester : D III Manajemen Perbankan Syariah (MPS) / VI
Judul Tugas Akhir : Strategi Pemasaran Produk BSM Tabungan
Mabrur Melalui Program ABATANA di Bank
Syraih Mandiri KC Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 2 Juli 2018



Junia Suciasih
NIM. 1522203020



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN
Tugas Akhir berjudul

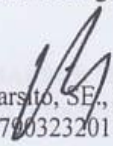
**STRATEGI PEMASARAN PRODUK BSM TABUNGAN MABRUR
MELALUI PROGRAM ABATANA
DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO**

Yang disusun oleh Saudari **Junia Suciasih** (NIM. 1522203020) Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **07 Agustus 2018** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji


Iin Solikhin, M.Ag
NIP. 197208052001121002

Sekretaris Sidang/Penguji


Chandra Warsito, SE., S.TP., M.Si.
NIP. 197003232011011007

Pembimbing/Penguji


Rahmini Hadi, M.Si.
NIP. 197012242005012001

Agustus 2018

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Hafid Aninudin Aziz, M.M.
NIP. 19680403 1994031004

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada :

Yth. Dekan Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Junia Suciasih, NIM 1522203020 yang berjudul :

STRATEGI PEMASARAN PRODUK BSM TABUNGAN MABRUR MELALUI PROGRAM ABATANA DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar ahli madya(A.Md).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Purwokerto, 2 Juli 2018
Pembimbing



Rahmini Hadi, S.E.,M.Si
NIP. 197012242005012001



KEMENTERIAN AGAMA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126.
 Telp. : 0281-835624, 628250, Fax. : 0281-836553, www.iainpurwokerto.ac.id

Hal : Rekomendasi Ujian Tugas Akhir

Purwokerto, 26/06/2018...

Kepada
 Yth Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto
 Di
 Purwokerto

Assalamu'alaikumWr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Pembimbing Tugas Akhir dari mahasiswa/i :

Nama : Junia Suciastih
 NIM : 1522203020
 Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah / Management Perbankan Syariah (D3)
 Semester : 6
 Angkatan Tahun : 2015
 Judul Tugas Akhir : Strategi Pemasaran Produk BSM Tabungan Mabruur Melalui Program Abatama Di Bank Syariah Mandiri Kc Purwokerto

Menerangkan bahwa Laporan Tugas Akhir mahasiswa tersebut telah siap untuk diujikan, setelah yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan akademik yang telah ditetapkan.


Demikian Rekomendasi ini dibuat untuk menjadikan maklum dan mendapatkan penyelesaian sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Mengetahui
 Ketua Jurusan Perbankan Syariah

 Yoi2 Sholihah Safrani, SP., M.Si.
 NIP. 197812212008012027

Dosen Pembimbing


 Rahmini Hadi, S.E., M.Si.
 NIP. 197012242005012001

MOTTO

“Selalu ada harapan bagi yang berusaha dan selalu ada jalan bagi yang berusaha”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'amamiin

Alhamdulillah penulis ucapkan kepada-Mu ya *Rabb* Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Beribu-ribu hamdalah tidak akan sebanding dengan segala nikmat karunia-Mu. Peluh, tangis keputus asa, ketakutan yang memberatkan langkah, kekecewaan yang pernah menghiasi hari-hari kini menjadi kebahagiaan karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sebagai langkah awal penulis untuk menggapai tujuan hidup jauh lebih baik dan bermakna. Shalawat dan salam penulis lantunkan kepada baginda Nabi Muhammad yang mengajarkan penulis untuk mempunyai kemauan dan semangat dalam mencari ilmu.

Penulis persembahkan karya tulis ini kepada :

1. Rahamini Hadi, S.E., M.Si yang telah sabar dan sepenuh hati membimbing penulis.
2. Keluarga penulis, Bapak, Ibu, dan kakak laki-lakiku yang telah memberikan do'a, dukungan, serta semangat. Terimakasih atas semua kasih sayang yang telah kalian berikan, penulis akan selalu berusaha membahagiakan kalian.
3. Para Sahabatku Devi Irawati, Ria Wahdania, Khoerotun Nisa, Intan Nurhayati, dan terkhusus untuk Tri Nurliana, Miladina Yanalia, Monica Rahayu, Maya Nuralita D, Rosiana Dewi, Anggita Indah C, Latifa Ajeng F, dan Yolla Kartika S, terimakasih karena kalian telah menjadi sahabat terbaikku dan selalu mendukungku dalam segala hal. Terimakasih atas do'a dan semangatnya.
4. Riska Rahmawati yang telah bersama-sama berjuang untuk dapat lulus BTA-PPI.
5. Kawan-kawan D III Manajemen Perbankan Syari'ah, terkhusus untuk kelas Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2015, seperjuangangan, terimakasih atas tawa dan solidaritas yang yang membuat hari-hari semasa kuliah lebih berarti.
6. Kawan-kawan Setya Laras IAIN Purwokerto, terimakasih karena selalu memberikan semangat dan do'anya.

7. Kawan-kawan tercinta santriwan-santriwati Al Ittihad, terimakasih untuk tawa, tangis, ilmu, pengalaman dan kebersamaannya.

Purwokerto, 2 Juli 2018



KATA PENGANTAR
Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul : **“STRATEGI PEMASARAN PRODUK BSM TABUNGAN MABRUR MELALUI PROGRAM ABATANA DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO”** dengan baik tanpa banyak menuai kendala yang berarti. Shalawat serta salam semoga tetap dilimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi atau karya ilmiah bukanlah merupakan pekerjaan yang mudah, akan tetapi merupakan sebuah pekerjaan yang menuntut keseriusan, kejelian pikiran, dan waktu yang banyak serta bantuan dari berbagai pihak. Ucapan terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:


1. Dr. H. A. Luthfi Hamidi, M.Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, M.M, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Chandra Warsito, S.TP., SE., M.Si, Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
5. H. Sochimim, Lc., M.Si, Ketua Progran Studi Diploma III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
6. Rahmini Hadi, S.E., M.Si. Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Agung Wibowo, Kepala Kantor Cabang BSM KC Purwokerto yang telah memberi kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL).
8. Linda Puspitasari, Staff Marketing Funding Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yang telah memberikan penulis ilmu dan data terkait pemasaran.
9. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
10. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil, serta do'a dan kasih sayangnya.
11. Teman-Teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah A angkatan 2015.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Termunajat do'a semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kita. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Purwokerto, 2 Juli 2018

Penulis,



Junia Suciasih
1522203020

IAIN PURW

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | Be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | ša | š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | Je |
| ح | ḥa | ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | ka dan ha |
| د | Dal | D | De |
| ذ | zal | z | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Za | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | syin | Sy | es dan ye |
| ص | šad | š | es (dengan titik di bawah) |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|----|--------|------------|-----------------------------|
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘.... | koma terbalik ke atas |
| غ | gain | G | Ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | qaf | Q | Ki |
| ك | kaf | K | Ka |
| ل | lam | L | El |
| م | mim | M | Em |
| ن | nun | N | En |
| و | wawu | W | We |
| هـ | Ha | H | Ha |
| ء | hamzah | ' | Apostrof |
| ي | ya | Y | Ye |

2. Vokal

1) Vokal Tunggal (Monoftong)

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf latin | Nama |
|-------|--------|-------------|------|
| — | Fathah | a | A |
| ـِ | Kasrah | i | I |
| ـُ | Ḍamah | u | U |

Contoh:

كَتَبَ - *kataba* يَذْهَبُ - *yazhabu*

فَعَلَ - *fa'ala* سُئِلَ - *su'ila*

2) Vokal Rangkap (Diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|------------------------|----------------|---------|
| اِي | <i>Fathah dan ya</i> | <i>Ai</i> | a dan i |
| اُو | <i>Fathah dan wawu</i> | <i>Au</i> | a dan u |

Contoh:

كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauला*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

| Tanda dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-----------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| آ | <i>fathah dan alif</i> | <i>ā</i> | a dan garis di atas |
| ي | <i>kasrah dan ya</i> | <i>ī</i> | i dan garis di atas |
| و | <i>ḍammah dan wawu</i> | <i>ū</i> | u dan garis di atas |

Contoh:

قَالَ - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رمى - ramā

يقول – yaqūlu

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfatḥah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h)

contoh:

| | |
|-----------------|---------------------------------|
| روضة الأطفال | <i>Rauḍah al-Aṭfāl</i> |
| المدينة المنورة | <i>al-Madīnah al-Munawwarah</i> |
| طلحة | <i>Ṭalḥah</i> |

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbanā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - *al-rajulu*

القلم - *al-qalamu*

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

| | | |
|------------------|--------|-------------------|
| Hamzah di awal | اكل | <i>Akala</i> |
| Hamzah di tengah | تأخذون | <i>ta'khuzūna</i> |
| Hamzah di akhir | التوء | <i>an-nau'u</i> |

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله لهو خير الرازيين : *wa innallaḥa lahuwa khair ar-rāziqīn*

فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila wa al-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول : *Wa mā Muḥammadun illā rasūl.*

ولقد راه بالافق المبين : *Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn*

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| NOTA DINAS PEMBIMBING..... | iv |
| HALAMAN MOTTO | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR | viii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR TABEL..... | xix |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xx |
| ABSTRAK..... | xxiv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir..... | 7 |
| D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir | 7 |
| E. Metode Penelitian Tugas Akhir..... | 8 |
| 1. Jenis Penelitian..... | 8 |
| 2. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 9 |
| 3. Teknik Pengumpulan Data | 9 |
| 4. Metode Analisa Data | 10 |
| 5. Keabsahan Data..... | 11 |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Kajian Teori..... | 13 |
| 1. Strategi Pemasaran | 13 |
| 2. Tabungan Haji | 25 |
| 3. Program ABATANA..... | 28 |

| | |
|--|----|
| B. Penelitian Terdahulu..... | 29 |
| BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto..... | 32 |
| 1. Sejarah Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto..... | 32 |
| 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto | 33 |
| 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.... | 36 |
| 4. Produk-produk Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto..... | 40 |
| B. Strategi Pemasaran Produk BSM Tabungan Mabrur Melalui Program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto..... | 55 |
| BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN | |
| A. Kesimpulan..... | 65 |
| B. Saran | 66 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |
| RIWAYAT HIDUP | |



IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

- Tabel 1 : Data Jumlah Nasabah Tabungan Mabror Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto Tahun 2012-2017
- Tabel 2 : Tinjauan Literatur dari Tugas Akhir dan Skripsi
- Tabel 3 : Syarat Pembukaan Rekening Tabungan BSM Non Perorangan
- Tabel 4 : Dokumen Pendukung Pembiayaan BSM Oto
- Tabel 5 : Persyaratan Pembiayaan BSM Griya
- Tabel 6 : Persyaratan Pembiayaan *Bisnis Banking* sebagai Modal Kerja



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Brosur Program ABATANA



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
- Lampiran 2 : Blangko Bimbingan
- Lampiran 3 : Sertifikat BTA PPI
- Lampiran 4 : Sertifikat Aplikasi Komputer
- Lampiran 5 : Sertifikat Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 6 : Sertifikat Bahasa Arab
- Lampiran 7 : Sertifikat Bahasa Inggris
- Lampiran 8 : Brosur Produk dan Jasa Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto
- Lampiran 9 : KCTT (Kartu Contoh Tanda Tangan)
- Lampiran 10 : Surat Pernyataan Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah
- Lampiran 11 : Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur
- Lampiran 12 : Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening Perorangan



IAIN PURWOKERTO

ABSTRAK STRATEGI PEMASARAN PRODUK BSM TABUNGAN MABRUR MELALUI PROGRAM ABATANA DI BANK SYARIAH MANDIRI KC PURWOKERTO

Junia Suciasih

NIM. 1522203020

Email: juniasuciasih@gmail.com

Program DIII Manajemen Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN)

ABSTRAK

Bank Syariah Mandiri, sebagai salah satu bank yang mengelola setoran BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) membuat sebuah program *autodebet* dari Tabungan BSM ke Tabungan Mabrur dengan pembebasan biaya *standing instruction* (SI) khusus bagi nasabah Tabungan Mabrur dan Mabrur Junior eksisting dan *new customer*, program ini disebut program ABATANA. Dengan menggunakan program ini, diharapkan nasabah dapat rutin menabung dan melaksanakan ibadah haji sesuai perencanaan. Dalam memasarkan produknya Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto membutuhkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mencapai target yang diinginkan, dan tentunya sesuai dengan prinsip syariah. Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran yang diterapkan pada produk BSM Tabungan Mabrur melalui program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

Peneliti menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Sedangkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan observasi, *interview*, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif yaitu upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Berdasarkan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto mengenai produk BSM Tabungan Mabrur yang menggunakan Program ABATANA terdiri dari beberapa strategi yaitu *market segmentation* (segmentasi pasar), *market positioning* (menetapkan posisi pasar), *diferensiasi*, *marketing mix*, dan peningkatan *value*.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Tabungan Mabrur, Program ABATANA

**MARKETING STRATEGY OF BSM TABUNGAN MABRUR PRODUCT
THROUGH THE ABATANA PROGRAM IN A BANK SYARIAH
MANDIRI BRANCH OFFICE OF PURWOKERTO**

Junia Sucasih

NIM. 1522203020

Email: juniasucasih@gmail.com

DIII Program Studi of Sharia Banking Management Syariah

Faculty of Economic and Islamic Bussiness

IAIN Purwokerto

ABSTRACT

Bank Syariah Mandiri, as one of the banks that manages the organizational cost of hajj pilgrimage program, creates autodebet program from Tabungan BSM to Tabungan Mabrur with exemption of standing instruction (SI) fees, especially for existing customers and new customers Tabungan Mabrur Saving and Tabungan Mabrur Junior, and this program is called the ABATANA program. By using this program, customers are expected to regularly save and perform the hajj according to the planning. In the marketing of their products Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto needs the right marketing strategy to reach the desired target, and in accordance with the Islamic principles. The purpose of this research is to know the marketing strategies that are applied to Tabungan Mabrur product through the ABATANA program in the Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto.

Researchers use field research type. While the data collection in this research using data collection method with observation, interview, and documentation. This research uses a qualitative data analysis model that consist of working with data, organizing data, classifying manageable units, synthesizing, searching for and finding patterns, finding what is important and what is learned, and deciding what can told others.

Based on research and discussion that has been done, it can be concluded that the marketing strategy implemented in the Bank Syariah Mandiri Branch Office of Purwokerto on Tabungan Mabrur product that uses the ABATANA program consists of several strategies, that are market segmentation, market positioning, differentiation, marketing mix, and value increase.

Keywords: Marketing Strategy, Mabrur Saving, ABATANA Program

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era sekarang, regulasi dan perkembangan kelembagaan bank Islam di Indonesia terus mengalami situasi yang kondusif. Perangkat perundang-undangan sebagai acuan dalam praktik perbankan telah diperkuat dengan kelahiran Undang-Undang Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.¹ Bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²

Institusi perbankan merupakan sistem dari keberadaan lembaga keuangan (*financial institution*). Menurut hukum perbankan yang berlaku saat ini, Indonesia adalah negara yang menganut konsep perbankan nasional dengan sistem ganda (*dual banking system*). Artinya bahwa selain ada perbankan konvensional yang beroperasi berdasarkan sistem “bunga”, juga ada perbankan lain yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Meskipun keduanya sama-sama lembaga perbankan, namun baik secara konsep maupun implementasinya tetap berbeda antar satu dengan lainnya.³

Secara umum, kegiatan dan usaha bank akan selalu terkait dengan komoditi, antara lain: (1) memindahkan uang, (2) menerima dan membayar kembali uang dalam rekening koran, (3) mendiskonto surat wesel, surat order, maupun surat berharga lainnya, (4) membeli dan menjual surat-surat berharga, (5) membeli dan menjual surat wesel, kertas dagang, membeli kredit, memberi jaminan bank. Kegiatan-kegiatan tersebut merupakan rumusan yang menjadi

¹ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik*, (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 21

² Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Audit Intern Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm.3

³ Burhanuddin S, *HUKUM BISNIS SYARIAH*, (Yogyakarta: UII Press, 2011), hlm. 110-

bagian yang dijalankan bank syariah dengan tetap berpijak pada prinsip syariah dan aturan *muamalah* dalam Islam.⁴

Semua bentuk lembaga keuangan Islam (bank syariah) dalam operasinya berpijak pada landasan nilai-nilai Islam. Secara garis besar dapat diklasifikasikan ke dalam tiga usaha :⁵

1. Rekening giro (*current account/al-wadi'ah*)
2. Buku tabungan (*saving account/al-wadi'ah*)
3. Tabungan berjangka (*deposit/al-mudharabah*)

Sedangkan jenis usaha bank syariah sebagai lembaga keuangan perantara (*intermediary*) dapat dikategorikan menjadi tiga, diantaranya :

1. Pendanaan (*funding*)
 - a. Giro
 - b. Tabungan
 - c. Deposito
2. Pembiayaan (*lending*)
3. Jasa
 - a. Kliring
 - b. RTGS
 - c. Inkaso
 - d. Transfer
 - e. Bank Garansi
 - f. L/C
 - d. Dll.

Dewasa ini perkembangan industri perbankan di Indonesia menunjukkan arah yang semakin menyatu dengan ekonomi regional serta internasional dan dapat menunjang sekaligus dapat berdampak kurang menguntungkan. Sementara itu, perkembangan perekonomian nasional senantiasa bergerak cepat dengan tantangan yang semakin kompleks. Oleh karena itu, penyesuaian kebijakan di sektor perbankan dilakukan secara

⁴ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam, analisis fiqh dan keuangan*, (Jakarta:PT RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 9

⁵ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam, analisis fiqh dan keuangan...*, hlm. 49

bertahap sesuai dengan kebutuhan dan kondisi perekonomian saat itu sehingga diharapkan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian nasional.⁶

Semakin maju industri perbankan suatu negara, maka persaingan antar bank akan semakin kompetitif, dan dampaknya terhadap produk perbankan akan semakin positif. Nasabah semakin dimanjakan dengan munculnya produk-produk baru yang makin variatif, dan setiap bank akan menonjolkan keunggulan-keunggulan tersendiri dari produk yang ditawarkannya.⁷

Bank Syariah Mandiri memiliki berbagai macam produk *funding*, *lending*, dan jasa. Salah satu produk *funding* di Bank Syariah Mandiri yaitu Tabungan Mabrur. Tabungan Mabrur merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* dengan setoran awal minimal Rp 100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,-. Tabungan ini tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/Umrah (BPIH).

Ibadah haji merupakan rukun Islam kelima yang wajib ditunaikan oleh setiap muslim yang memenuhi syarat *istitha'ah* sekali seumur hidupnya. Rukun Islam kelima ini mempunyai karakteristik yang khusus. Sebab, berbeda dengan rukun Islam lainnya (syahadat, shalat, puasa, dan zakat), yang dalam pelaksanaannya cenderung individual dan tidak membutuhkan daya dukung secara khusus. Haji harus dilaksanakan pada waktu dan tempat tertentu, yaitu di bulan *Dzulhijjah* dan di Makkah, Saudi Arabia. Ibadah haji yang dikonsentrasikan di waktu dan tempat tertentu tersebut, pada kenyataannya memang mengundang banyak persoalan yang harus diperhatikan oleh mereka yang melaksanakan haji. Oleh sebab itu, menunaikan haji mempunyai beberapa persyaratan khusus, diantaranya adalah mempunyai kemampuan material yang cukup (terutama bagi umat Islam yang bertempat tinggal di luar

⁶ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Audit Intern Bank*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017), hlm.3

⁷ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Audit Intern Bank...*, hlm.51

Kota Makkah) untuk biaya transportasi, akomodasi, dan keperluan sehari-hari selama menunaikan haji.⁸

Permasalahan yang mendasar mengenai ibadah haji yaitu, masalah pendanaan. Banyak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji namun terkendala masalah biaya. Dalam kegiatan ini, Dewan Syariah Nasional (DSN) memberikan kesempatan kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam berbagai produknya, termasuk pengurusan tentang ibadah haji yang dalam hal ini adalah tabungan haji.

Bank Syariah Mandiri merupakan bank dengan pangsa pasar tabungan haji terbesar yang terdaftar di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat). Bank Syariah Mandiri juga merupakan bank syariah terbesar dengan pangsa pasar tabungan haji dan umrah sebesar nominal 3,9 triliun dan *number of account* (NOA) tabungan haji dan umrah sejumlah 1,6 juta rekening posisi September 2017. Angka tersebut diperkuat dengan hasil *survey frontier* tahun 2017 yang menunjukkan *image* Bank Syariah Mandiri sebagai Bank Layanan Haji.⁹

Namun, dengan adanya produk tabungan haji yang disediakan oleh Bank Syariah Mandiri, tidak membuat nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji akan rutin menabung sehingga dapat segera terdaftar di SISKOHAT dan segera melakukan pemberangkatan ibadah haji. Hal ini menyebabkan nasabah tersebut akan semakin lama untuk dapat terdaftar di SISKOHAT dan akan semakin lama pula untuk bisa beribadah haji. Untuk mengatasi masalah tersebut, Bank Syariah Mandiri, sebagai salah satu bank yang mengelola setoran BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) membuat sebuah program *autodebet* dari Tabungan BSM ke Tabungan Mabrur dengan pembebasan biaya *standing instruction* (SI) khusus bagi nasabah Tabungan Mabrur dan Mabrur Junior eksisting dan *new customer*, program ini disebut program ABATANA. Dengan menggunakan program ini, diharapkan nasabah dapat rutin menabung dan melaksanakan ibadah haji sesuai perencanaan.

⁸ *Kepuasan Jamaah Haji terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji tahun 1430 H/2009 M*, (Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011), hlm. 1

⁹ www.syariahamandiri.co.id diakses pada tanggal 25 Mei 2018 pukul 12:06.

Program ABATANA merupakan program *autodebet* dari Tabungan BSM ke Tabungan Mabruur dengan bentuk pembebasan biaya *standing instruction* (SI) yang dikhususkan bagi nasabah Tabungan Mabruur & Mabruur Junior eksisting dan *new customer*. Sejak Bank Syariah Mandiri meluncurkan program ABATANA pada tanggal 1 Desember 2017, jumlah nasabah di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yang telah menggunakan program ini hingga awal bulan April 2018 baru berjumlah 40an.

**Tabel 1 Data Jumlah Nasabah Tabungan Mabruur
Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto Tahun 2012-2017**

| Tahun | Jumlah Nasabah |
|-------|----------------|
| 2012 | 1063 |
| 2013 | 798 |
| 2014 | 3319 |
| 2015 | 841 |
| 2016 | 785 |
| 2017 | 787 |

Sumber : Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

Dari data di atas, dapat diketahui bahwa jumlah nasabah Tabungan Mabruur di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto selama enam tahun terakhir mengalami kenaikan dan penurunan. Di tahun 2012, jumlah nasabah Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto sebanyak 1063, kemudian mengalami penurunan di tahun 2013, menjadi sebanyak 798 nasabah. Puncak kenaikan terjadi pada tahun 2014, lonjakan jumlah nasabah Tabungan Mabruur di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto meningkat hingga empat kali lipat dari tahun sebelumnya menjadi 3319. Namun kembali mengalami penurunan di tahun 2015 menjadi 841 dan terus menurun menjadi 785 di tahun 2016. Kemudian di tahun 2017 terjadi kenaikan sebanyak dua angka menjadi 787.

Jumlah nasabah Tabungan Mabruur yang menggunakan program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto ini masih jauh di bawah dibandingkan dengan jumlah nasabah Tabungan Mabruur yang tidak menggunakan program ABATANA. Sehingga dibutuhkan strategi pemasaran yang tepat agar dapat mencapai target yang diinginkan, dan tentunya sesuai dengan prinsip syariah.

Bagi dunia perbankan yang merupakan badan usaha yang berorientasi profit, kegiatan pemasaran sudah merupakan suatu kebutuhan utama dan sudah merupakan suatu keharusan untuk dijalankan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya akan terpenuhi. Karena itu, bagi dunia usaha apalagi seperti usaha perbankan perlu mengemas kegiatan pemasarannya secara terpadu dan terus menerus melakukan riset pasar.¹⁰ Secara umum pengertian pemasaran bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.¹¹

Petugas bank sebagai ujung tombak sistem pelayanan bank, harus mampu dan terampil dalam “mengkomunikasikan” segala sesuatu tentang produk/jasa bank. Oleh karena itu, sistem pelayanan yang berkualitas, professional, disertai komitmen yang menyeluruh pada diri para petugas bank untuk melayani nasabah, menjadi faktor pendukung suksesnya penjualan bentuk produk bank dibagi ke dalam dua kelompok :¹²

1. Produk yang dengan pelayanan nasabah secara perseorangan (*personal banking/consumers banking*)
2. Produk yang berhubungan dengan pelayanan nasabah secara institusional atau jasa komersial (*corporate banking*)

Kedua jenis bentuk produk tersebut harus ditunjang dengan rangkaian pelayanan yang professional, pemberian waktu yang cukup untuk nasabah yang memerlukan berbagai penjelasan petugas bank mengenai produk yang ditawarkan.

Dengan lokasi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yang strategis, yaitu berada di pusat kota, seharusnya dapat menjadi salah satu alternatif marketing untuk mempromosikan program ABATANA ini. Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto sebagai salah satu lembaga keuangan Syariah yang

¹⁰ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, (Jakarta: Kencana, 2008), hlm.52.

¹¹ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi...*, hlm. 54-55.

¹² Murti Sumartini, *MANAJEMEN PEMASARAN BANK*, (Yogyakarta: LIBERTY YOGYAKARTA, 2002), hlm. 264-265

beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 433 Purwokerto, menjadi salah satu alternatif masyarakat dalam membantu penyelenggaraan pelaksanaan ibadah haji yang sesuai dengan prinsip syariah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka peneliti berkeinginan untuk mengetahui dan mempelajari mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto sebagai lembaga keuangan berdasar prinsip syariah dalam melakukan tindakan pemasaran program ABATANA yang tergolong masih baru. Maka dari itu, penulis mengambil judul penelitian *“Strategi Pemasaran Produk BSM Tabungan Maburur Melalui Program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto”*.

B. Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang diatas, masalah yang akan dicari jawabannya dari penelitian ini yaitu bagaimana strategi pemasaran produk BSM Tabungan Maburur melalui program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto ?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Mengacu pada judul dan permasalahan dalam penulisan tugas akhir ini, maka dapat dikemukakan maksud dan tujuan yang hendak dicapai, yaitu untuk mengetahui strategi pemasaran yang diterapkan pada produk BSM Tabungan Maburur melalui program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian dapat melengkapi penelitian yang telah ada, sehingga dapat menjadikan wacana bagi semua pihak. Disamping itu, penelitian ini dapat berguna bagi pengembangan pengetahuan tentang strategi pemasaran produk BSM Tabungan Maburur melalui program ABATANA.

2. Secara Praktis

a. Bank

- 1) Sebagai sumber informasi untuk pengembangan bank ke depan.
- 2) Sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memantapkan strategi yang telah digunakan bank.

b. Peneliti

- 1) Menambah pengalaman dan sarana latihan dalam memecahkan masalah yang ada dalam masyarakat sebelum terjun ke dunia kerja sesungguhnya.
- 2) Sebagai sarana menambah pengetahuan terkait dengan bidang perbankan.

c. Pihak lain

Dapat dijadikan acuan untuk mengembangkan penelitian lainnya.

E. Metode Penelitian Tugas Akhir

Metode penelitian dapat didefinisikan sebagai metode penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisis data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia.¹³ Metode penelitian terdiri dari :

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen.¹⁴ Metode kualitatif dapat didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹⁵

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilakukan

¹³ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2016), hlm. 13

¹⁴ Lexy J. Moleong, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 9

¹⁵ Lexy J. Moleong, *METODE PENELITIAN KUALITATIF...*, hlm. 4

langsung atau terhadap responden. karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ketempat penelitian dengan subyek penelitian Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yang beralamat di Jalan Jend. Sudirman No. 433 Purwokerto.

b. Waktu

Penelitian dilakukan bersamaan dengan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (D III) Manajemen Perbankan Syariah (MPS) yang dimulai pada Senin, 15 Januari 2018, dan berakhir pada Kamis, 19 Februari 2018.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam observasi, karena tujuan utama dalam observasi adalah mendapatkan data, pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.¹⁶

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal itu dilakukan karena, hanya manusia sebagai alat sajalah yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Hanya manusia sebagai instrument pulalah yang dapat menilai apakah kehadirannya menjadi faktor pengganggu sehingga apabila terjadi hal yang demikian ia

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta), hlm. 137.

pasti dapat menyadarinya serta mengatasinya.¹⁷ Berikut teknik pengumpulan data dalam melakukan penelitian ini :

a. Metode Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subjek yang diselidiki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan, yang khusus diadakan.¹⁸

Digunakan untuk mendeskripsikan strategi pemasaran produk BSM Tabungan Mabrur melalui program ABATANA di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

b. Metode Interview

Wawancara atau interview merupakan cara yang digunakan untuk memperoleh keterangan secara lisan guna mencapai tujuan tertentu.¹⁹ Digunakan untuk mengetahui sepenuhnya yang berkaitan dengan penelitian ini dari Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategori dan klarifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah, dan lain-lain.

4. Metode Analisis Data

Analisa data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁰ Secara garis

¹⁷ Lexy J. Moleong, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 9.

¹⁸ Burhan Anshof, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm 26.

¹⁹ Burhan Anshof, *Metode Penelitian Hukum...*, hlm. 95.

²⁰ Lexy J. Moleong, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 248

besar, Miles dan Huberman membagi analisa data dalam penelitian kualitatif ke dalam tiga tahap, yaitu kodifikasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.²¹

1. Tahap kodifikasi data, merupakan tahap pengkodean terhadap data. Hal yang mereka maksud dengan pengkodean data adalah peneliti memberikan nama atau penamaan terhadap hasil penelitian. Hasil kegiatan tahap pertama adalah diperolehnya tema-tema atau klasifikasi dari hasil penelitian. Tema-tema atau klasifikasi itu telah mengalami penamaan oleh peneliti.
 2. Tahap penyajian data, merupakan sebuah tahap lanjutan analisis dimana peneliti menyajikan temua penelitian berupa kategori atau pengelompokkan.
 3. Tahap penarikan kesimpulan/verifikasi, merupakan suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data. Ini adalah interpretasi dengan cara mengecek ulang proses koding dan penyajian data untuk memastikan tidak ada kesalahan yang telah dilakukan. Setelah tahap tiga ini dilakukan, maka peneliti memiliki temuan penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan terhadap suatu hasil wawancara mendalam atau sebuah dokumen.
5. Keabsahan Data
- Untuk mengecek keabsahan data, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-rehack*

²¹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), hlm 178-180

temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai *sumber, metode, atau teori*. Untuk itu maka peneliti dapat melakukannya dengan jalan :²²

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan
- b. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.



IAIN PURWOKERTO

²² Lexy J. Moleong, *METODE PENELITIAN KUALITATIF*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 331-332.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian, serangkaian pembahasan dan analisis, maka penulis menarik kesimpulan bahwa strategi pemasaran yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto mengenai produk Tabungan Maburr yang menggunakan Program ABATANA terdiri dari beberapa strategi, yang pertama menggunakan *market segmentation* (segmentasi pasar), pemasar akan menawarkan program ABATANA ini kepada seluruh nasabah Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto yang telah memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto. Yang kedua, *market positioning* (menetapkan posisi pasar), yaitu Bank Syariah Mandiri yang ingin membantu nasabah yang belum pernah berhaji untuk melakukan perencanaan haji. Dengan memberikan kemudahan dan fasilitas yang terbaik serta cepat dalam melayani nasabah, dan bekerjasama dengan mitra travel terpercaya Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto. Yang ketiga, *differensiasi*, yaitu Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto mencari nasabah dengan cara menawarkan produk ke sekolah-sekolah, kampus-kampus, dan instansi-instansi, terutama yang telah bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto. Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto juga memberikan fasilitas dan kemudahan dalam penggunaan Program ABATANA, yaitu pembebasan biaya *standing instruction* (SI) khusus bagi nasabah BSM Tabungan Maburr dan Maburr Junior yang lama maupun yang baru. Serta pemberian hadiah langsung bagi nasabah yang menggunakan program ini dengan nominal *autodebet* tertentu. Yang keempat ialah *marketing mix*, yang terdiri dari *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat/saluran distribusi), dan *promotion* (promosi). Dan yang terakhir yaitu dengan peningkatan *value*, dengan menaati budaya perusahaan (ETHIC) oleh segenap karyawan Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto, yang terdiri dari, *Excellence* (pelayanan prima), *Teamwork* (kerja tim), *Humanity*

(berjiwa sosial), *Integrity* (berintegritas), dan *Customer Focus* (mengedepankan nasabah).

Dengan adanya Program ABATANA ini, diharapkan nasabah yang belum beribadah haji, dapat melakukan perencanaan ibadah haji. Dan nasabah dapat menabung secara rutin setiap bulannya tanpa ribet untuk bolak balik ke bank.

B. Saran

1. Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto lebih sering dalam pengadaan seminar mengenai perbankan syariah oleh para pemasar yang belum banyak dipahami oleh masyarakat, sekaligus mempromosikan produk-produk yang dimiliki Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto, terutama mengenai Program ABATANA.
2. Mengadakan acara-acara yang menarik yang bertempat di Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto, sehingga dapat menarik perhatian masyarakat. Dan lebih banyak berkontribusi dalam kegiatan sosial maupun *sponsorship* dalam berbagai acara yang bermanfaat.
3. Selalu tingkatkan kualitas sumber daya manusia yang *professional* agar tercipta Bank Syariah Mandiri yang terdepan dan *modern*, dengan mengadakan pelatihan-pelatihan kepada semua karyawan. Serta pertahankan prestasi-prestasi yang pernah diraih Bank Syariah KC Purwokerto.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, Jakarta: Pt Rajagrafindo Persada, 2016.
- Ashshof, Burhan, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Audit Intern Bank*, Jakarta: Pt Gramedia Pustaka Utama, 2017.
- Karim, Adiwarmanto A, *Bank Islam, Analisis Fiqh Dan Keuangan*, Jakarta:Pt Rajagrafindo Persada, 2010.
- Kartono, Ahmad & Sarmidi Husna. *Ibadah Haji Perempuan Menurut Para Ulama Fiqih*, Jakarta: Siraja Prenada Media Group, 2013.
- Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2005.
- Kepuasan Jamaah Haji Terhadap Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji Tahun 1430 H/2009 M*, Jakarta: Puslitbang Kehidupan Keagamaan, 2011.
- Manap, Abdul, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Mardani, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2015.
- Moleong, Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2017.
- Mursid, M, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- S, Burhanuddin, *Hukum Bisnis Syariah*, Yogyakarta: Uii Press, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sumartini, Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 2002.

Suyatno, M, *Marketing Strategy Top Brand Indonesia*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2007.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, *Pemasaran Strategik Edisi 2*, Yogyakarta: Cv. Andi Offset, 2012.

Zainal, Veithzal Rivai, Dkk., *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis Dengan Hijrah Ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah Saw.*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.

Tugas Akhir/Skripsi:

Aji, Cipta Kurnia, *Pendekatan Analisis SWOT terhadap Produk Tabungan Haji Arafah (studi kasus pada Bank Muamalat Indonesia*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2008.

Ardiastuti, Wiji, *Strategi Pemasaran Tabungan Haji di Bank Rakyat Indonesia Syariah KCP Ajibarang*, Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017.

Fajriyah, Neneng, *Pengaruh Promosi, Reputasi, dan Lokasi Strategis terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Bank Mandiri KCP Tangerang Bintaro Sektor III*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013.

Fajriyanti, Alvie Fitria, *Strategi Pemasaran Melalui Peningkatan Kualitas Produk Tabungan Haji BNI IB Baitullah Hasanah di Bank BNI Syariah Purwokerto*, Purwokerto: IAIN Purwokerto 2017.

Panuntun, Pandu, *Penerapan Bagi Hasil Tabungan Haji BRI Syariah Jakarta*, Jakarta : UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014.

Sa'adah, Nur, *Analisis Strategi Pemasaran Produk Talangan Haji di Bank Syariah Mandiri KC Ungaran Semarang*, Semarang: IAIN Walisongo Semarang, 2013.

Shodiqin, Muhammad Ali, *Analisis SWOT pada Produk Tabungan Haji BRI Syariah KCP Demak*, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2015.

Zen, Nur Fuan, *Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di BRI Syariah KCP Kudus*, Semarang: UIN Walisongo Semarang, 2016.

Zulfah, Lailatul, *Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tabungan Haji pada PT BNI Syariah Tbk. KC Jakarta Timur*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2008.

Dokumen :

Brosur Program ABATANA

Dokumen Pribadi Bank Syariah Mandiri KC Purwokerto

Internet :

<https://www.syariahmandiri.co.id> diakses pada 22 Maret 2018 pukul 18.50



IAIN PURWOKERTO