

SKRIPSI

STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH (Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung)

Oleh:

**AYUZIA FITRIA
NPM. 1602100215**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M**

**STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH
NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH
(Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari
Bandar Lampung)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**AYUZIA FITRIA
NPM. 1602100215**

Pembimbing I : Nety Hermawati, SH, MA, MH
Pembimbing II : Titut Sudiono, M.E.Sy

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1442 H / 2020 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) Berkas
Perihal : Pengajuan Skripsi untuk Dimunaqosyahkan

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara:

Nama : **AYUZIA FITRIA**
NPM : 1602100215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : **STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH
WADIAH (STUDI PADA PT.BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP ANTASARI BANDAR
LAMPUNG**

Sudah dapat kami setujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terimakasih.

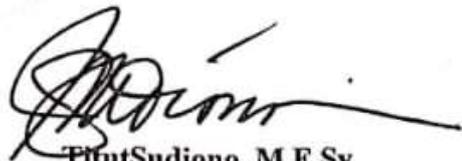
Wassalamu'alaikumWr.Wb.

Pembimbing I



Nety Hermawati, S.H, MA, MH
NIP. 197409042000032002

Metro, Desember 2020
Pembimbing II



Titut Sudiono, M.E.Sy
NIDN. 2124047701

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH
NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH
(STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KCP ANTASARI BANDAR LAMPUNG)
Nama : AYUZIA FITRIA
NPM : 1602100215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

MENYETUJUI

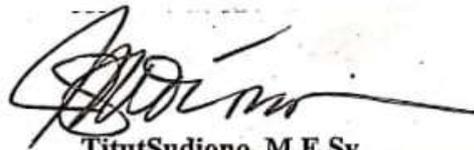
Sudah dapat kami setujui untuk dimunaqosyahkan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Pembimbing I

Metro, Desember 2020
Pembimbing II



Nety Hermawati, S.H, MA, MH
NIP. 197409042000032002



Titut Sudiono, M.E.Sy
NIDN. 2124047701



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metro.univ.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 0311 / In. 29.3 / D / PP. 00.9 / 01 / 2021

Skripsi dengan Judul: "STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH (Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung)", Disusun Oleh: AYUZIA FITRIA, NPM: 1602100215, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Rabu, 30 Desember 2020.

TIM MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Nety Hermawati, S.H, M.A, M.H

Pembahas I : Liberty, S.E, M.A

Pembahas II : Titut Sudiono, M.E.Sy

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I

(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)
(*[Signature]*)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



[Signature]
Dr. Widhiya Ninsiana, M. Hum. &
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK
STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH
(Studi Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung)

Oleh:
AYUZIA FITRIA
NPM. 1602100215

Semakin banyaknya lembaga keuangan syariah khususnya perbankan di Indonesia akan menyebabkan persaingan antar bank. Hal ini yang menuntut bank untuk melakukan inovasi-inovasi pada produk-produk yang dikeluarkan guna menarik minat nasabah untuk menempatkan dananya. fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Salah satu inovasi produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia yaitu produk tabungan iB Hijrah Wadiah. Produk tabungan iB Hijrah Wadiah menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah dengan berbagai keunggulan yang ada seperti salah satunya yaitu, gratis biaya administrasi bulanan. fokus penelitian ini untuk mengetahui bagaimana strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan melakukan analisis data secara deskriptif. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif, karena data yang didapat berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari kegiatan wawancara pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Hasil penelitian yang telah peneliti lakukan diketahui bahwa strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan ib hijrah wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung menggunakan strategi pemasaran 4P *product, price, place, promotion*. Dengan fokus upaya pada *open table, crosseling, salles call, personal selling*.

ORSINILITAS PENELITIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ayuzia Fitria

NPM : 1602100215

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini keseluruhan adalah hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumber dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, Desember 2020



MOTTO

﴿وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمْنَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكُنُمُ الشَّاهِدَةَ وَمَنْ يَكْتُمهَا فَإِنَّهُ آثِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۲۸۳﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan”. (QS. Al-Baqarah ayat 283)

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ibunda Ning Ratna Sari dan Ayahanda M. Jon Alfarisi tercinta yang selalu memberikan dukungan dan menyertai dengan doa, sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini dengan tepat waktu.
2. Kakakku Alandia Vialin dan adikku Antero Jona Vialin yang selalu memberikan motivasi dan semangat.
3. Sahabatku Mia Ayu Sekar Wati, Erma Erviana, Dini Novia Safitri, Aryan Manda Saputra, Enang Widwiyantoro atas waktu, tenaga, motivasi, dan semangat.
4. Teman-teman sepergrupanku dunia bedebah yang telah berpartisipasi dalam menyelesaikan skripsi ini
5. Almamaterku tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Ibu Nety Hermawati, SH, MA, MH, selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak Titut Sudiono, M.E.Sy, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Desember 2020
Peneliti,



Avuzia Fitria
NPM.1602100215

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Strategi Pemasaran Bank Syariah.....	8
1. Pengertian Strategi Pemasaran Bank Syariah.....	8
2. Tujuan Pemasaran Bank Syariah.....	11
3. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>).....	12
B. Tabungan Wadiah.....	18
A. Pengertian Tabungan Wadiah.....	18
B. Dasar Hukum Wadiah	20
C. Rukun dan Syarat Wadiah	21

BAB III	METODE PENELITIAN	23
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	24
	B. Sumber Data	24
	C. Teknik Analisa Data	27
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	30
	A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.....	30
	1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.....	30
	2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia	31
	3. Struktur dan <i>Job Description</i> Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung	32
	4. Tabungan iB Hijrah Wadiah dan Layanan Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.....	38
	B. Strategi dan Upaya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam produk tabungan iB Hijrah Wadiah	43
	C. Analisis Terhadap Tabungan iB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung	57
BAB V	PENUTUP.....	60
	A. Kesimpulan.....	60
	B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Penelitian Relevan	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1. Grafik perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah	4
1.2. Grafik perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah	4
2.1. Daur Proses Pemasaran.....	10
2.2. Bauran Pemasaran Bank Syariah.....	17
4.1. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari	33
4.2. Grafik gambaran keadaan nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Surat Pra Survey
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Foto-foto Penelitian
8. Surat Keterangan Bebas Pustaka
9. Surat Keterangan Lulus Turnitin
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan bank yang secara operasional berbeda dengan bank konvensional. Salah satu ciri khas bank syariah yaitu tidak menerima atau membebani bunga kepada nasabah, akan tetapi menerima atau membebaskan bagi hasil serta imbalan lain sesuai dengan akad-akad yang diperjanjikan. Konsep dasar bank syariah didasarkan pada al-Qur'an dan hadis. Semua produk dan jasa yang ditawarkan tidak boleh bertentangan dengan isi al-Qur'an dan hadis Rasulullah SAW.¹

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah pada Bab 1 pasal 1 dan ayat 7 disebutkan bahwa Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²

Seiring perkembangan perbankan syariah di Indonesia, persaingan akan produk tabungan sangatlah ketat. Hal ini terjadi karena dalam peraktiknya, banyak Lembaga Keuangan Syariah baik bank maupun non bank yang menawarkan produk sejenis. Hanya saja penamaan dan keunggulan produk tabungan yang diberikan berbeda. Dengan adanya berbagai macam

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta, Indonesia: Kencana, 2011), 29.

² Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2016), 21.

produk, diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat, dan masyarakat tentunya harus mampu membedakan atau memilih dengan baik jenis produk tabungan yang sesuai dengan kebutuhannya.

Produk penghimpunan dana (*funding*) terdapat pada semua bank syariah, salah satunya pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, ada berbagai jenis produk *funding* yang ditawarkan, salah satunya produk Tabungan iB Hijrah Wadiah. Produk Tabungan iB Hijrah Wadiah merupakan produk murni simpanan tanpa bagi hasil atau nisbah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk menarik minat nasabah agar semakin gemar menabung.³

Produk tabungan iB Hijrah Wadiah merupakan tabungan yang menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah*. Akad *Wadiah Yad Dhamanah* merupakan akad dimana penyimpan bertanggung jawab atas segala kerusakan atau kehilangan yang terjadi pada barang atau aset titipan, dan penyimpan telah mendapatkan izin dari pihak penitip untuk mempergunakan barang atau aset yang dititipkan tersebut untuk aktivitas perekonomian tertentu. Dengan catatan bahwa pihak penyimpan akan mengembalikan barang atau aset yang dititipkan secara utuh pada saat penyimpan menghendaki.⁴

Produk Tabungan iB Hijrah Wadiah adalah pengembangan dari produk Tabunganku yang dikeluarkan pada tahun 2012. Yang dimana produk Tabuganku sudah ada sejak PT. Bank Muamalat Indonesia berdiri yaitu pada

³ Wawancara dengan Customer Service (CS) PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Juli 2020.

⁴ Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Depok: Rajawali Pers, 2017), 43-44.

tahun 1992, produk Tabunganku menggunakan akad wadiah dengan keuntungan *free* biaya administrasi bulanan, namun belum memiliki fasilitas kartu ATM.

Produk Tabungan iB Hijrah Wadiah menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah* hadir dengan memberikan tawaran yang sangat memudahkan dengan saldo awal hanya Rp 25.000, minimal saldo Rp 25.000, dan setoran minimal selanjutnya Rp10.000, nasabah sudah bisa menikmati berbagai fasilitas yang diberikan dari produk tabungan ini. Seperti, bebas biaya administrasi, buku tabungan, dan kartu ATM.⁵

Dengan demikian produk tabungan iB Hijrah Wadiah dengan berbagai keuntungan tersebut, diharapkan mampu menarik minat masyarakat untuk membuka rekening Tabungan iB Hijrah Wadiah ini. Sehingga masyarakat dapat merasakan berbagai fasilitas-fasilitas dan keunggulan pada produk tabungan ini.

Terlihat saat hadirnya produk Tabungn iB Hijrah Wadiah sebagai pengembangan dari produk Tabunganku, sudah terlihat peningkatan yang cukup baik pada tahun 2014 sampai 2017 sebagai berikut.

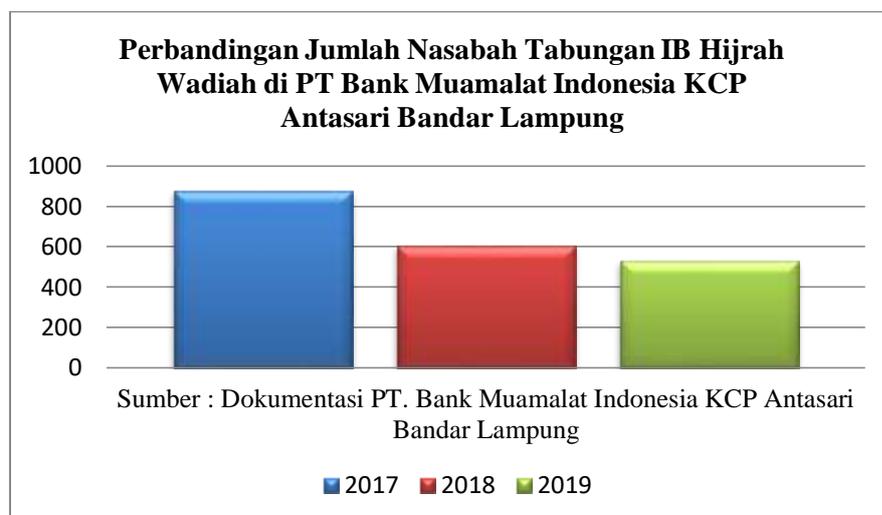
⁵ Wawancara dengan Customer Service (CS) PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Juli 2020.

Gambar 1.1.
Grafik perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah



Akan tetapi data jumlah nasabah produk Tabungan iB Hijrah Wadiah pada Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung dalam tiga tahun terakhir adalah sebagai berikut.⁶

Gambar 1.2.
Grafik perbandingan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah



⁶ Dokumentasi PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, diakses 06 Juli 2020.

Berdasarkan paparan data nasabah di atas mengalami penurunan dalam tiga tahun terakhir.

Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Strategi dan Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Wadiah (Studi Pada Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung)”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan paparan yang mengacu pada latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yaitu bagaimana strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dan upaya yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan dalam arti membangun, memperkuat dan menyempurnakan teori yang telah ada.

b. Manfaat Praktis

Manfaat praktisnya yaitu untuk memberikan masukan dan manfaat bagi Lembaga Keuangan Syariah (LKS) khususnya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung di upayakan

menjadi rujukan dalam melaksanakan strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan yaitu mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan di bahas belum pernah di teliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya.⁷

Penelitian relevan berisi tentang uraian mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Disini peneliti menunjukkan dan mengemukakan tentang beberapa hasil penelitian itu diantaranya:

Tabel 1.1.
Penelitian Relevan

Peneliti, judul dan tahun penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan fokus penelitian	Persamaan penelitian
Rinjani suci irawati, Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Melalui Strategi Pemasaran Produk Tabungan Pendidikan di BPRS Metro Madani KC Kalirejo Tahun 2019	Upaya marketing funding dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan pendidikan menggunakan strategi pemasaran produk tabungan pendidikan dengan cara mempromosikan produk dengan transaksi jemput bola.	Lokasi penelitian, Strategi dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah menggunakan strategi pemasaran 7P namun peneliti terfokus pada strategi 4P melalui <i>customer sevice</i> dan <i>marketing</i> dengan menggunakan strategi <i>salles call</i> ,	Menggunakan rujukan landasan teori yang sama, dan ingin mengetahui upaya bank dalam meningkatkan jumlah nasabahnya.

⁷ Zuhairi et.al, *Penulisan Karya Ilmiah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), 27.

Peneliti, judul dan tahun penelitian	Hasil penelitian	Perbedaan fokus penelitian	Persamaan penelitian
Mahdaleni, Strategi Pemasaran Produk Tabungan Wadiah dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro Tahun 2014	Strategi pemasaran dengan menggunakan metode <i>marketing mix</i> guna untuk mencapai tujuan pemasaran 4 unsur pemasaran yang terdiri dari: strategi produk (<i>product</i>), strategi harga (<i>price</i>), strategi promosi (<i>promotion</i>), dan strategi saluran distribusi (<i>place</i>).	<i>crosselling</i> pada <i>new to bank</i> dan <i>eksisting to bank</i> , dan promosi di komunitas <i>open table</i> .	
Dian Febriana, Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Mabur di Bank Syariah Mandiri KC Metro Tahun 2019	Strategi yang digunakan Bank Syariah Mandiri KC Metro yaitu pemasaran berbasis hubungan, strategi tidak membedakan, penyebaran brosur, media massa, dan edukasi.		

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pemasaran Bank Syariah

1. Pengertian Strategi Pemasaran Bank Syariah

Pengertian pemasaran dalam buku karangan Irham Fahmi yang berjudul *Manajemen Strategis: Teori dan Aplikasi*, adalah “proses sosial dan manajerial di mana pribadi atau organisasi memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran nilai dengan yang lain”.¹

Strategi adalah langkah-langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan. Ukuran keberhasilan perusahaan dalam menerapkan strategi pemasaran adalah mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semakin banyak pelanggan yang menerima produk atau jasa-jasa yang ditawarkan, maka mereka semakin puas, dan ini berarti strategi yang dijalankan sudah cukup berhasil.

Strategi pemasaran bank syariah merupakan suatu langkah-langkah yang harus ditempuh dalam memasarkan produk/jasa perbankan yang ditunjukkan pada peningkatan penjualan. Peningkatan penjualan tersebut diorientasi pada: produk *funding* (pengumpulan dana), orientasi pada pelanggan, peningkatan mutu layanan dan meningkatkan *fee based income*. Dengan demikian, strategi pasar merupakan hal penting dalam pemasaran

¹ Irham Fahmi, *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Bandung: Alfabeta, 2016), 70.

bank syariah. Yang dimaksud strategi pasar adalah penetapan secara jelas pasar bank syariah sehingga menjadi kunci utama untuk menerapkan elemen-elemen strategi lainnya.²

Untuk menghadapi pasar sasaran yang ada, perbankan menghadapi banyak kesulitan, seperti munculnya bank-bank baru, pembharuan teknologi, kemudahan bertransaksi, aneka ragam hadiah dan promosi yang ditawarkan oleh bank, dan sebagainya. Untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah, stabilitas dan kemampuan laba, maka pemasaran dapat melakukan dua cara yaitu dengan tetap focus pada pasaran yang sudah ada. Selain itu bank juga harus memikirkan kemungkinan-kemungkinan untuk membuka cabang-cabang baru atau mendirikan beberapa perwakilan di berbagai tempat yang cukup strategis bagi perkembangan organisasi.³

Pemasaran lembaga keuangan/jasa keuangan adalah usaha untuk menciptakan dan melayani permintaan pasar/nasabah, sehingga memperoleh keinginan bagi lembaga keuangan dan masyarakat. Untuk mendapatkan hasil pemasaran sesuai dengan harapan, baik lembaga keuangan ataupun lembaga keuangan syariah bank maupun non bank, harus mengikuti tahapan-tahapan atau proses pemasaran sebagai berikut:

- a. Pengenalan Pasar, yaitu usaha untuk mengetahui potensi pembeli/konsumen dan mengetahui kebutuhannya.

² Muhammad, *Manajemen Bank Syariah* (Yogyakarta: UUP-AMP YKPN, 2005), 226.

³ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 5.

- b. Strategi Pemasaran, merupakan tindak lanjut dari pengenalan pasar, yang menyangkut strategi yang akan diterapkan dalam memasarkan produk agar diterima oleh pasar.
- c. Bauran Pemasaran, merupakan alat yang digunakan dalam menjalankan strategi yang telah dipilih. Dalam bauran pemasaran ini akan ditentukan bagaimana unsur-unsur produk, harga, lokasi/system distribusi dan promosi yang disatukan menjadi satu kesatuan, sehingga sesuai dengan konsumen yang akan dituju.
- d. Evaluasi, harus dilakukan untuk melihat sejauh mana proses pemasaran dijalankan dan apakah ada perbaikan yang terjadi dalam usaha yang dilakukan.⁴

Dari ke-empat tahapan atau proses pemasaran di atas, maka digambarkan sebagai berikut.

Gambar 2.1.
Daur Proses Pemasaran



Dari gambar di atas, dapat diuraikan bahwa mengenali pasar dapat dilakukan dengan melihat, mengikuti perkembangan pasar, dan

⁴ Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, 226-227.

membandingkan dengan produk sendiri. Informasi tersebut yang akan digunakan dalam penyusunan strategi dengan menggunakan bauran pemasaran sebagai alat untuk menjalankan strategi pemasaran, yang selanjutnya akan dilihat apakah strategi yang telah dijalankan berhasil atau tidak. Jika tidak ada perbaikan, maka proses dimulai kembali dari pengenalan pasar dan seterusnya hingga evaluasi pemasaran.

2. Tujuan Pemasaran Bank Syariah

Pemasaran bank adalah suatu proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian dari kegiatan menghimpun dana, menyalurkan dana, dan jasa-jasa keuangan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan, keinginan dan kepuasan nasabahnya.⁵

Selanjutnya, tujuan pemasaran bank syariah pada dasarnya sama dengan tujuan pemasaran secara umum, yaitu untuk:

- a. Memaximumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- b. Memaximumkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
- c. Memaximumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki beragam pilihan pula.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), 194-195.

d. Memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.⁶

Jadi, inti dari tujuan pemasaran bank syariah maupun umum adalah, untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah melalui beragam produk dan pelayanan yang diberikan. Sehingga nasabah akan merasa puas dan diharapkan dapat menarik nasabah lainnya.

3. Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*)

Marketing mix (bauran pemasaran) merupakan kegiatan pemasaran yang dilakukan secara terpadu. Artinya kegiatan ini dilakukan secara bersamaan diantara elemen-elemen yang ada dalam *marketing mix* itu sendiri. Setiap elemen tidak dapat berjalan sendiri-sendiri tanpa dukungan dari elemen yang lain.

Penggunaan bauran pemasaran (*marketing mix*) dalam dunia perbankan dilakukan dengan menggunakan konsep-konsep yang sesuai dengan kebutuhan bank. Dalam peraktiknya, konsep bauran pemasaran terdiri dari bauran pemasaran untuk produk yang berupa barang maupun jasa. Khusus untuk produk yang berbentuk barang jasa diperlakukan konsep yang sedikit berbeda dengan produk barang.⁷

Berikut ini akan dijelaskan secara singkat mengenai masing-masing unsur dari bauran pemasaran yang saat ini telah berkembang menjadi 7P (*product, price, place, promotion, people, physical, process*):

⁶ Kasmir, *Manajemen perbankan*, 197.

⁷ *Ibid*, 213.

a. *Product* (Produk)

Produk secara garis besar dapat dibagi menjadi produk barang dan jasa. Keputusan-keputusan tentang produk ini mencakup penentuan produk penawaran produk secara fisik bagi produk barang, merek yang akan ditawarkan atau ditempelkan pada produk tersebut (brand), fitur yang ditawarkan di dalam produk tersebut, pembungkusan dan servis sesudah penjualan.⁸

Dalam dunia perbankan strategi produk yang dilakukan adalah mengembangkan suatu produk, yaitu:⁹

1) Penentuan Logo dan Moto

Logo merupakan serangkaian ciri khas suatu bank, sedangkan moto merupakan serangkaian kata-kata yang berisikan visi dan misi bank dalam melayani masyarakat.

2) Karena jasa memiliki keanekaragaman, maka setiap jasa harus memiliki nama, tujuannya agar mudah di kenal dan diingat pembeli, nama merupakan salah satu dari bentuk dari merek. Pengertian merek sering diartikan sebagai nama, istilah, symbol, disain, atau kombinasi dari semuanya.

3) Menciptakan kemasan

Kemasan merupakan pembungkus suatu produk. Dalam dunia perbankan kemasan lebih diartikan kepada pemberian

⁸ M. Nur Rianto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 14-15.

⁹ M. Nur Rianto Al-Arif, 146-147.

pelayanan atau jasa kepada para nasabah atau bentuk tawaran produk yang dapat menarik perhatian para nasabah.

4) Keputusan Label

Label merupakan sesuatu yang diletakkan pada produk yang ditawarkan dan merupakan bagian dari kemasan. Label merupakan suatu ciri khas yang dimiliki produk tersebut.

b. *Price* (Harga)

Pada setiap produk atau jasa yang ditawarkan, bagian pemasaran dapat menentukan harga pokok dan harga jual suatu produk. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam suatu penetapan harga antara lain biaya, keuntungan, harga yang ditetapkan oleh pesaing dan perubahan keinginan pasar.¹⁰

Penetapan harga ini tidak mementingkan keinginan pedagang sendiri, tapi juga harus mempertimbangkan kemampuan daya beli masyarakat.¹¹

Adapun tujuan penentuan harga oleh lembaga keuangan syariah ataupun perusahaan secara umum pada dasarnya sama, yaitu sebagai berikut:

- 1) Untuk bertahan hidup ; Apabila tujuan perusahaan dalam penentuan harga adalah untuk bertahan hidup, penentuan harga dilakukan semurah mungkin. Tujuannya adalah agar produk atau jasa yang

¹⁰ M. Nur Rainto Al-Arif, 15.

¹¹ Buchari Alma dan Doni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2014), 360.

ditawarkan laku dipasaran dengan harga murah, tetapi masih dalam kondisi yang menguntungkan.

- 2) Untuk memaksimalkan laba ; Penentuan harga bertujuan agar penjualan meningkat sehingga laba menjadi maksimal. Penentuan harga biasanya dapat dilakukan dengan harga murah atau tinggi.
- 3) Untuk memperbesar *market share* ; yaitu untuk memperluas atau memperbesar jumlah pelanggan. Penentuan harga yang murah diharapkan dapat meningkatkan jumlah pelanggan dan pelanggan pesaing beralih ke produk yang ditawarkan.
- 4) Mutu produk ; tujuannya adalah memberikan kesan bahwa produk atau jasa yang ditawarkan memiliki kualitas yang tinggi dan biasanya harga dijual ditentukan setinggi mungkin.
- 5) Karena pesaing ; dalam hal ini penentuan harga dengan melihat harga pesaing, tujuannya adalah agar harga yang ditawarkan jangan melebihi harga pesaing. Artinya dapat melebihi harga pesaing untuk produksi tertentu atau sebaliknya bias lebih rendah.

c. *Place* (Tempat)

Dalam bisnis jasa bank, penentuan lokasi dimana bank akan beroperasi merupakan salah satu faktor yang penting. Penentuan lokasi beserta sarana dan prasarana pendukung menjadi sangat penting, hal ini disebabkan agar nasabah mudah menjangkau setiap lokasi bank yang ada. Demikian pula sarana dan prasarana harus memberikan rasa yang nyaman dan amanah kepada seluruh nasabah yang berhubungan dengan

bank. Sehingga dengan penentuan lokasi yang tepat, nyaman dan mudah di jangkau maka target pencapaian bank akan dapat diraih.

d. *Promotions* (Promosi)

Kegiatan ini merupakan komponen yang dipakai untuk memberitahukan dan mempengaruhi pasar bagi produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk perusahaan, sehingga pasar dapat mengetahui tentang produk yang diproduksi oleh perusahaan tersebut. Adapun kegiatan yang termasuk dalam aktivitas promosi adalah periklanan (*advertising*), penjualan pribadi (*personal selling*), promosi penjualan (*sales promotion*), dan publisitas (*publicity*). Tujuan yang diharapkan dari promosi adalah konsumen/masabah dapat mengetahui tentang produk tersebut dan pada akhirnya memutuskan untuk membelui produk tersebut.¹²

e. *People* (orang)

People, yaitu semua orang yang terlibat aktif dalam pelayanan dan memengaruhi persepsi pembeli, nama, pribadi pelanggan, dan pelanggan-pelanggan lain yang ada dalam lingkungan pelayanan people meliputi kegiatan untuk karyawan seperti mulai dari kegiatan rekrutmen, pendidikan dan pelatihan, motivasi, balas jasa, dan kerja sama, serta pelanggan yang menjadi nasabah atau calon nasabah.

¹² M. Nur Rainto Al-Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 15.

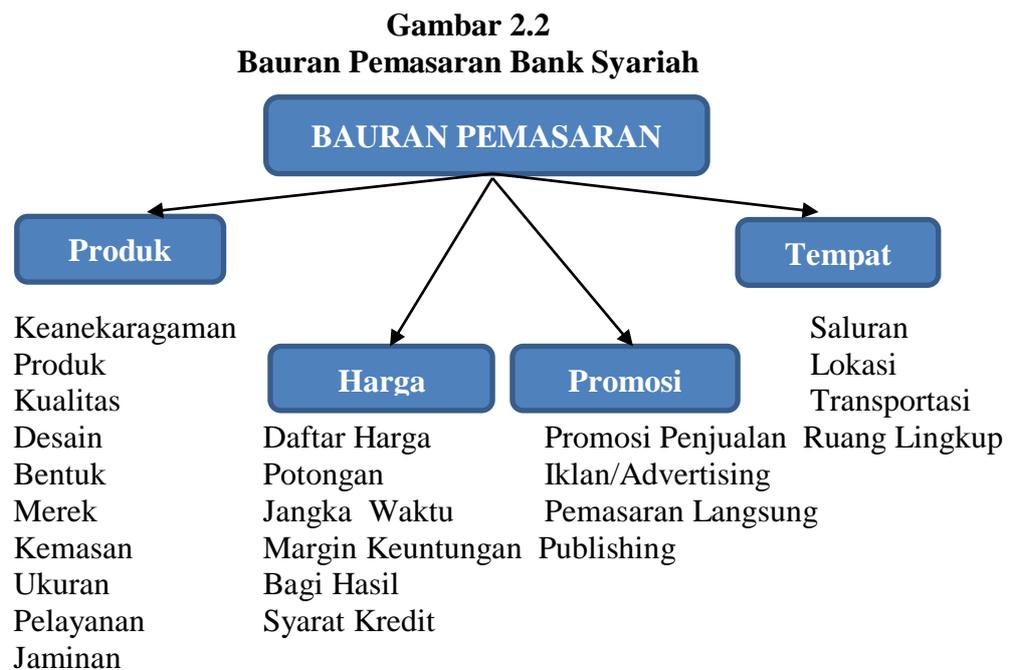
f. *Physical Evidence* (bukti fisik)

Physical Evidence atau bukti fisik terdiri dari adanya logo atau simbol perusahaan, moto, fasilitas yang dimiliki, seragam karyawan, laporan, kartu nama, dan jaminan perusahaan.

g. *Process* (proses)

Process atau proses merupakan keterlibatan pelanggan dalam pelayanan jasa, proses aktivitas, standar pelayanan, kesederhanaan, atau kompleksitas prosedur kerja yang ada di bank yang bersangkutan.¹³

Namun yang peneliti dapatkan saat penelitian dilapangan PT Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung hanya menggunakan 4P yaitu produk, harga, lokasi dan promosi.¹⁴



¹³ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, 214.

¹⁴ *Ibid*, 232-233.

Bauran pemasaran merupakan seperangkat alat yang terdiri dari aspek produk, harga, lokasi dan promosi yang diolah komposisinya menjadi ideal dan dipergunakan oleh lembaga dalam pasar sasaran untuk mencapai tujuan.

B. Tabungan Wadiah

1. Pengertian Tabungan Wadiah

Tabungan adalah simpanan yang jenis penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Nasabah jika mengambil simpanannya dapat datang langsung ke bank dengan membawa buku tabungan, slip penarikan, atau melalui fasilitas ATM.¹⁵

Tabungan (*Saving Deposit*) merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat Indonesia mulai dari masyarakat kota hingga masyarakat di pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁶ Pembukaan tabungan masyarakat dapat dilakukan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat dibuka berdasarkan

¹⁵ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah; Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia* (Jakarta: Rajawali Pers, 2017), 88.

¹⁶ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenadamedia Grup, 2011), 74.

permintaan perorangan, gabungan (lebih dari satu orang) dengan kedudukan yang setara, dan badan tertentu.¹⁷

Wadiah adalah suatu akad antara dua orang (pihak) di mana pihak pertama menyerahkan tugas dan wewenang untuk menjaga barang yang dimilikinya kepada pihak lain, tanpa imbalan. Barang yang diserahkan tersebut merupakan amanah yang harus dijaga dengan baik, meskipun ia tidak menerima imbalan.¹⁸

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat sesuai dengan kehendak pemiliknya. Terdapat beberapa ketentuan umum tabungan wadiah yaitu sebagai berikut:

- a. Tabungan wadiah merupakan tabungan yang bersifat titipan murni yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat (*on call*) sesuai dengan kehendak pemilik harta.
- b. Keuntungan atau kerugian dari penyaluran dana atau pemanfaatan barang menjadi milik atau tanggungan bank, sedangkan nasabah penitip tidak dijanjikan imbalan dan tidak menanggung kerugian.
- c. Bank dimungkinkan memberikan bonus kepada pemilik harta sebagai sebuah insentif selama tidak diperjanjikan dalam akad pembukaan rekening.¹⁹

¹⁷ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: Gramedia, 2016), 43.

¹⁸ Ahmad Wardi Muslich, *Fiqh Muamalat* (Jakarta: Amzah, 2017), 457.

¹⁹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 357-358.

2. Dasar Hukum Wadiah

a. Al-Qur'an:

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا
بَصِيرًا ﴾

Artinya: “Sesungguhnya, Allah menyuruhmu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh Allah maha pendengar, maha melihat”. (QS. An-Nisaa (4): 58)²⁰

﴿ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ﴾

Artinya: “Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu’amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi, jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya). Dan hendaklah dia bertaqwa kepada Allah, Tuhannya”.

(Q.S. Al-Baqarah [2]: 283).

b. Al-Hadits:

²⁰ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 69

عن أبي هريرة قال قال النبي ﷺ أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ اتَّمَمْتَكَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya: *Abu Hurairah meriwayatkan bahwa Rasulullah saw bersabda, sampaikanlah (tunaikan) amanat kepada yang berhak menerimanya dan jangan membalas khianat kepada orang yang telah mengkhianati.*” (HR. Abu Daud. Menurut Tarmidzi hadits ini Hasan, sedangkan Imam Hakim mengkategorikan sahih).²¹

3. Rukun dan Syarat Wadiah

Menurut Hanafiyah rukun al-wadiah ada satu, yaitu ijab dan qabul, sedangkan yang lainnya termasuk syarat dan tidak termasuk rukun. Menurut Hanafiyah dalam sighat ijab dianggap sah apabila ijab tersebut dilakukan dengan perkataan yang jelas (*sharih*) maupun dengan perkataan samar (*kinayah*). Hal ini berlaku juga untuk kabul, disyaratkan bagi yang menitipkan dan yang dititipi barang dengan mukalaf. Tidak sah apabila yang menitipkan dan yang menerima benda titipan adalah orang gila atau anak yang belum dewasa (*shabiy*).

Menurut Syafi’iyah al-wadiah memiliki tiga rukun, yaitu:

- a. Barang yang dititipkan, syarat barang yang dititipkan adalah barang atau benda itu merupakan sesuatu yang dapat dimiliki menurut syara’.
- b. Orang yang menitipkan dan orang yang menerima titipan, disyaratkan bagi penitip dan penerima titipan sudah baligh, berakal, serta syarat-syarat lain yang sesuai dengan syarat-syarat berwakil.

²¹ Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*, (Yogyakarta: Ekonisia, 2012), 66

- c. Sighat ijab dan kabul al-wadiah, disyaratkan pada ijab dan kabul ini dimengerti oleh kedua belah pihak, baik dengan jelas maupun samar.²²

²² Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 183.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada bagian ini akan dijelaskan secara rinci langkah-langkah yang akan ditempuh dalam melakukan penelitian untuk menjawab permasalahan yang ditetapkan, mulai dari penentuan jenis dan sifat penelitian, sumber data yang dijadikan pokok penelitian, teknik pengumpulan data.

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Ide penting penelitian lapangan adalah peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.¹

Untuk memecahkan permasalahan dan mengetahui tentang bagaimana strategi yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam memasarkan produk tabungan iB Hijrah Wadiah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, peneliti mengadakan penelitian langsung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, tepatnya beralamatkan di JL. Pangeran Antasari, No.

¹ Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012), Eds Revisi, 26.

144, 53000, Tlk. Betung, Lampung, Bandar Lampung, Kota Bandar Lampung, Lampung 35122.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif-kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.²

Pada penelitian ini, peneliti berupaya menguraikan atau memaparkan situasi atau kejadian yang diteliti berdasarkan data hasil survey dan membandingkan dengan pustaka yang ada.

Data yang dihasilkan dari penelitian ini, yaitu data kualitatif. Penelitian kualitatif, penelitian bersifat kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³ Dalam hal ini peneliti bermaksud memberika deskripsi mengenai mekanisme dan upaya pemasaran produk tabungan iB Hijrah Wadiah Muamalat yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

B. Sumber Data

Sumber data merupakan bagian yang penting dalam penelitian. Dengan data inilah seseorang dapat menganalisis suatu masalah, menarik kesimpulan dan mencarikan solusi-solusi atas permasalahan yang sedang

² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), Eds. 2, 76.

³ Uhar Suharsaptra, *Metodologi Penelitian* (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 181.

diteliti. Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua yakni sumber data primer dan sekunder.⁴

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya, sumber data ini diperoleh langsung dari orang pertama, yaitu instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian yang berupa kata-kata atau tindakan dari informan.⁵ Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian langsung pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan Cabang Pembantu (Pincapem), Marketing, Customer Service (CS), tiga nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, dan tiga masyarakat umum Bandar Lampung.

Pemilihan nasabah tabungan wadiah, dan masyarakat potensial menjadi nasabah sebagai sumber data primer pada penelitian ini menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Dalam penentuan sampel ini peneliti memilih satu atau dua orang, tetapi karna dengan dua orang belum merasa lengkap terhadap data yang telah diberikan maka peneliti mencari orang lain yang dipandang

⁴ Lexy J. Moleong, *Metologi Penelitian Kualitatif*, 8.

⁵ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi Dan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2004), 122.

lebih tau dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sebelumnya demi memenuhi data yang dibutuhkan.⁶

Sumber data primer sangatlah dibutuhkan karena akan menjadi sumber informasi penting yang bersumber dari seseorang yang berkaitan langsung dengan lembaga keuangan atau bank yang diteliti.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Jadi sumber data sekunder adalah sumber data penunjang atau pendukung yang berupa tulisan dan penelitian yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.⁷ Adapun yang menjadi acuan sumber data sekunder dalam penelitian adalah buku-buku dari karangan M. Nur Rinto yang berjudul *Dasar-Dasar Pemaaran Bank Islam*, Kasmir yang berjudul *Manajemen Perbankan* dan Muhammad yang berjudul *Manajemen Bank Syariah*, dan dokumen register tanda terima nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Sumber data sekunder dibutuhkan untuk menambah informasi yang sebelumnya sudah dijelaskan pada sumber dat primer. Sumber data sekunder dapat menjadi penguat suatu informasi karena penjelasan yang di dapatkan bersumber dari buku-buku yang berkaitan dengan judul yang diteliti.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Adminitrasi* (Bandung: Alfabeta, 2012), 96-97.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016), 129.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁸ Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara (interview)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses Tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai.⁹ Data-data yang diharapkan didapat oleh peneliti dalam wawancara ini adalah, hal-hal yang berkaitan dengan strategi dan upaya pemasaran produk.

Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu, wawancara semistruktur. Peneliti mengadakan Tanya jawab kepada ibu Nindya Qarrata'aini selaku pimpinan cabang pembantu (pincapem), ibu Alliza Yuswan selaku Customer Service (CS), dan bapak Fadhil Awang Phone selaku Marketing, dan tiga nasabah tabungan IB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung. Yakni bapak DJA, Bapak AM, ibu LL. Dan tiga masyarakat umum di Bandar Lampung, diantaranya: bapak AMS, bapak MII, dan Ibu LS.

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2012), 224.

⁹ Abdurrahman Fathoni, *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 105.

2. Dokumentasi

Dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden.¹⁰ Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu teknik pengumpulan data dengan cara penelusuran terhadap bahan pustaka yang menjadi sumber penelitian secara langsung yang meliputi arsip-arsip, produk-produk, profil PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung. Mencatat saat diadakan Tanya jawab yang dilakukan dengan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari, dan dengan mengutip artikel di website PT. Bank Muamalat Indonesia. Dokumen yang dimaksud seperti register tanda terima nasabah, brosur-brosur, dan berbagai keunggulan dari produk tabungan yang sedang peneliti teliti yakni produk tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

D. Teknis Analisis Data

Analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹¹ Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif. Analisis data

¹⁰ Fathoni, 122.

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*, 244.

kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang di[peroleh, selanjutnya dikembangkan pola hubungan tertentu.¹²

Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yaitu berangkat dari informasi tentang strategi pemasaran produk Tabungan Wadiah PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, kemudian ditarik kesimpulan yang bersifat umum tentang mekanisme dan upaya peningkatan jumlah nasabah PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung pada produk Tabungan IB Hijrah Wadiah melalui Strategi pemasaran.

¹² *Ibid*, 245.

BAB IV

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 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.¹

Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan berbagai produk keuangan syariah salah satunya yaitu, Tabungan iB Hijrah Wadiah yang akan peneliti teliti.

Seiring kapasitas bank yang sudah semakin diakui, bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Seperti Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yaitu pada tahun 2011, yang beralamatkan di Jl. Pangeran Antasari TJ. Baru Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung (35122).

¹ Dokumentasi PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, diakses 06 Oktober 2020.

Berdirinya Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung sebagai perkembangan Kantor Cabang Pembantu dari Kantor Cabang Utama Raden Intan Bandar Lampung.

Adanya perkembangan pembangunan Kantor Cabang Pembantu di berbagai wilayah yang ada di Lampung, seperti Kantor Cabang Pembantu Pringsewu, Pagar Alam, Al Kautsar, panjang, Kota Metro, dan Kota Bumi, menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia cukup mengalami perkembangan yang signifikan dan memiliki progres yang baik dalam menghimpun dan menyalurkan dana ke masyarakat.²

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Dalam rangka meningkatkan operasional Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung serta untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang dihadapi di masa depan, maka adapun Visi dan Misi sebagai gambaran cita-cita dan harapan dari Bank Muamalat Indonesia sebagai berikut.

a. Visi

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di indonesia dengan eksistensi yang diakui di 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

² Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

yang Islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Dengan visi dan misi yang telah ditetapkan maka diharapkan para pegawai dapat menerapkannya secara baik sehingga tujuan pembangunan Indonesia dapat tercapai dan menjaga reputasi Bank Muamalat Indonesia dihadapan nasabahnya. Sehingga dapat menjadi contoh baik bagi bank syariah lainnya dalam menjalankan usahanya.

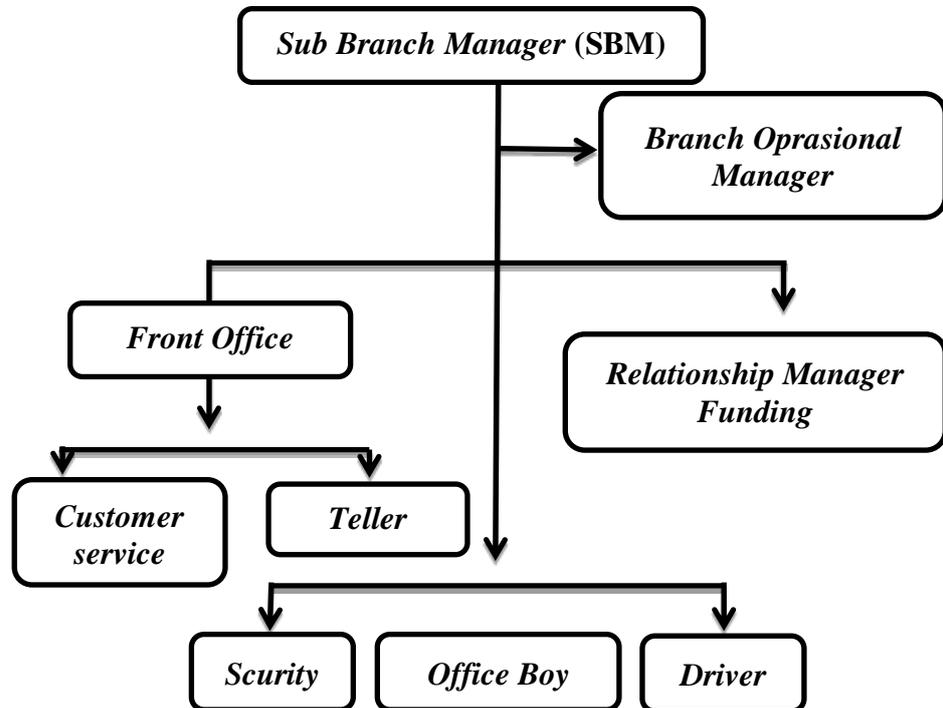
3. Struktur dan *Job Description* Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

a. Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

Suatu organisasi agar dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan apa yang diharapkan dari tujuan didirikannya organisasi tersebut maka diperlukan adanya struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan gambaran secara skematis tentang hubungan kerjasama orang-orang yang terdapat didalamnya serta tanggung jawab masing-masing bagian dalam suatu badan usaha dalam rangka untuk pencapaian tujuan. Adapun struktur organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung secara skema terdapat sebagai berikut:³

³ Dokumentasi PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, diakses 06 Oktober 2020.

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari



Keterangan:

<i>Sub Branch Manager (SBM)</i>	: Nindiya Qurrata Aini
<i>Branch Oprasional Manager</i>	: Yohana
<i>Relationship Manager Funding</i>	: Fadhil Awang Phone
<i>Front Office</i>	
<i>Customer Service</i>	: Alliza Yuswan
<i>Teller</i>	: Cindy
<i>Scurity</i>	: Sigit Murtiono
<i>Office Boy</i>	: Sahabbatullah
<i>Driver</i>	: Marwan

Dari gambar struktur diatas dapat diketahui bahwasannya pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung memiliki peranan masing-masing dalam menunjang kegiatan operasional yang ada pada bank. Setiap jabatan yang diemban pegawai Bank Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung memiliki fungsi masing-masing yang saling berhubungan.

b. *Job Description* Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

Job description atau tugas dan tanggung jawab dari masing-masing manusia di dalam suatu organisasi yang dapat digunakan untuk menmpatkan porsi kerja agar sesuai dalam bidangnya. Salah satu fungsi bank yaitu menghimpun dana dari masyarakat maka dari itu diperlukan beberapa pegawai untuk memperlancar jalannya proses penghimpunan dana yang sesuai dengan peraturan perbankan.

Secara umum pegawai bank yang menjalankan fungsi dalam penghimpunan dana dari masyarakat disebut dengan marketing funding. Kemudian pada Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung istilah-istilah tersebut disesuaikan dengan ciri khas PT. Bank Muamalat Indonesia. Pegawai Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yang memiliki tugas dan wewenang terhadap penghimpunan dana antara lain: *Sub Branch Manager*, *Relationship Manager Funding*, dan *Customer Service* .

Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yang bertugas dalam fungsi penghimpunan dana memiliki *job description* sebagai berikut yaitu: ⁴

⁴ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

1) *Sub Branch Manager (SBM)*

- a) Mengkoordinasi dan menetapkan rencana kerja tahunan Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung agar sesuai dengan visi dan misi Bank Muamalat.
- b) Mengendalikan dan mengevaluasi pelaksanaan rencana kerja untuk memastikan tercapainya target Bank Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yang telah ditetapkan.
- c) Mengkoordinasi seluruh sarana dan kegiatan untuk mencapai target yang telah ditetapkan dan disepakati sejalan dengan visi dan misi.
- d) Penanggung jawab Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung secara umum.
- e) Menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan-keputusan demi kemajuan Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

2) *Relationship Manager Funding*

- a) Mencari nasabah *funding* maupun *lending*
- b) Membina hubungan saling menguntungkan antara pihak bank dengan nasabah, seperti: ⁵

⁵ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

- (1) Mengidentifikasi kebutuhan nasabah
 - (2) Melakukan komunikasi yang intensif dan membantu memberikan solusi bagi nasabah yang berhubungan dengan produk/jasa
 - (3) Bertindak sebagai Komite Pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan
 - (4) Melakukan monitoring, evaluasi, review terhadap kualitas porto folio pembiayaan yang telah diberikan dalam rangka pengamanan atas setiap pembiayaan yang telah diberikan
 - (5) Melayani, menerima tamu (calon nasabah atau nasabah) secara aktif memerlukan pelayanan jasa perbankan
 - (6) Menyusun strategi planning dan selaku marketing/solisitasi nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah
 - (7) Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah
 - (8) Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari.
- 3) *Customer Service* (CS)
- a) Memberikan penjelasan ke nasabah tentang produk, syarat dan tatacaranya secara langsung atau melalui telepon.
 - b) Melayani pembukaan rekening tabungan, giro dan deposito.

- c) Melayani dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan segera dan benar.
- d) Melayani permintaan nasabah untuk pemblokiran rekening.
- e) Menawarkan kepada nasabah produk atau jasa lain (*cross selling*)
- f) Mengerjakan instruksi yang diminta atasan yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Dengan demikian, bahwa *Job Description* ini sebagai standar operasional (SOP) bagi karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan penempatan pada porsi kerja masing-masing. Sehingga harapannya, hasil yang akan di capai oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung akan sesuai dengan pencapaian keberhasilan perusahaan yang telah ditentukan.⁶

Sehingganya pada penelitian kali ini, peneliti mengambil sumber data primer yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yaitu pimpinan cabang *Sub Branch Manager*, *Relationship Manager Funding*, dan *customer service*.

⁶ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

4. Tabungan iB Hijrah Wadiah dan Layanan Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

a. Tabungan iB Hijrah Wadiah

Tabungan iB Hijrah Wadiah adalah tabungan perorangan yang menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Tabungan yang menggunakan mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Adapun benefit yang akan didapat pada tabungan ini yaitu bebas biaya tarik tunai di jaringan prima/ bersama jika saldo setelah penarikan minimal Rp 5.000.000 (max 10x dalam sebulan). Fasilitas *e-banking* pada tabungan ini berupa:

- a) Bagi hasil tanpa nisbah
- b) Gratis biaya adminitrasi bulanan (rekening pasif Rp 2.500)
- c) Setoran awal minimal Rp 25.000
- d) Saldo minimal Rp 25.000
- e) Setoran minimal selanjutnya ke teller Rp 10.000
- f) Biaya tarikan berapapun di teller gratis
- g) Biaya pergantian buku tabungan rusak/hilang Rp 10.000
- h) Biaya penutupan rekening Rp 25.000
- i) Biaya layanan sms notifikasi Rp 500/sms
- j) Biaya layanan email gratis

Adapun macam-macam tabungan yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia yaitu:

1. Tabungan iB Hijrah Haji

Ialah simpanan yang dikhususkan bagi perorangan dengan tujuan untuk menunaikan Ibadah Haji. Tabungan iB Hijrah Haji ini memiliki beberapa benefit yaitu :

- a. Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
- b. Tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas autodebet.
- c. Ketenangan batin karena dana dikelola secara syariah
- d. Setoran mudah, dapat melalui counter teller, e-banking, dan transfer terjadwal (baik harian ataupun bulanan)
- e. Umrah gratis melalui program rezeki haji berkah, perlengkapan haji eksekutif.

2. Tabungan iB Hijrah Valas

3. Tabunganku

4. Tabungan QQ (anak usia 0 bulan)

Syarat : KK, KTP orang tua, dan akte kelahiran. Menggunakan data dan tanda tangan orang tua

5. Tabungan iB Mudharabah Mutlaqah

Ialah tabungan yang menggunakan akad berupa penanaman dana kepada pengelola dana untuk kegiatan usaha yang sesuai syariah, dan memiliki porsi bagi hasil.

6. Tabungan iB Hijrah Sempel (Simpanan Pelajar)

Yaitu tabungan untuk siswa/pelajar dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

7. Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan untuk memenuhi transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan serta dilengkapi dengan kartu Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan diseluruh jaringan Visa.

8. Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah

9. Tabungan iB Hijrah Rencana

Solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

10. Rekening Giro wadiah

Satu produk penghimpunan dana masyarakat yang ditawarkan oleh bank syariah adalah giro wadiah. Giro wadiah adalah titipan pihak ketiga pada bank syariah penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan cara pemindah bukuan

11. Rekening Deposito Mudharabah

Deposit mudharabah merupakan dana investasi yang ditempatkan oleh nasabah yang tidak bertentangan dengan prinsip

syariah dan penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu, sesuai dengan akad perjanjian yang dilakukan antara bank dan nasabah investor.

12.Rekening Program Pensiun Terencana Muamalat

Perencanaan keuangan masa depan bagi karyawan maupun pekerja mandiri. Dikelola sebagai investasi jangka panjang, dalam wujud rekening pribadi. Memberikan jaminan kesinambungan penghasilan di hari tua.

Berikut ini merupakan persyaratan untuk pengajuan membuka rekening tabungan, yaitu: ⁷

- 1) WNI: KTP/SIM/PASPOR/NPWP (Surat keterangan KTP sementara)
- 2) WNA: KITAS/KITAP/TAX Registrasion.

b. Layanan Bank Muamalat

Muamalat Mobile adalah aplikasi terpadu yang meliputi lokasi ATM/Cabang, Info Produk, *CallCenter* 1500016, Bahasa, Kiblat, Jadwal Sholat dan Aplikasi Haji dan Umrah.

Aplikasi ini untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi tersedia aplikasi *Internet Banking* serta *Mobile Banking* yang merupakan aplikasi inovatif terkini dari Bank Muamalat Indonesia.

⁷ Wawancara dengan Customer Service (CS) PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Juli 2020.

1) *Mobile banking*, benefit:

- a) Mudah, Registrasi cukup dilakukan melalui ATM Bank Muamalat, tanpa harus ke *customer service*, bisa diunduh dan diakses dari multiplatform seperti *Google Play Store* atau sistem operasi *Smartphone* lainnya, tidak perlu input kode bank ketika transfer, dan tidak dikenakan biaya tambahan, cukup menggunakan koneksi internet untuk bertransaksi
- b) Praktis, Tersedia fitur favorit untuk mencatat data transaksi. Transaksi dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun melalui *Smartphone*, transaksi transfer dapat dilakukan secara berulang (*Recurring*)
- c) Aman, dilengkapi dengan enkripsi 128 bit, menggunakan TIN *challenge* unik, yang diminta secara acak untuk setiap transaksi finansial.
- d) Lengkap, dilengkapi dengan fitur Home, Favorit, Rekening, Transfer, pembayaran, isi ulang dan Profile yang bisa anda akses dengan menggeser layar ke kiri dan ke kanan.
- e) Syarat dan Biaya: Nasabah perorangan, Memiliki rekening dan kartu share debit, telah melakukan registrasi dan aktivasi, nomor handphone telah terdaftar pada sistem bank, sarana *smartphone* (android dan IOS), biaya penggunaan data sesuai pemakaian, tidak ada biaya administrasi, berlaku biaya administrasi tertentu.

2) Kartu *Share-E Debit*, dan Keuntungan:

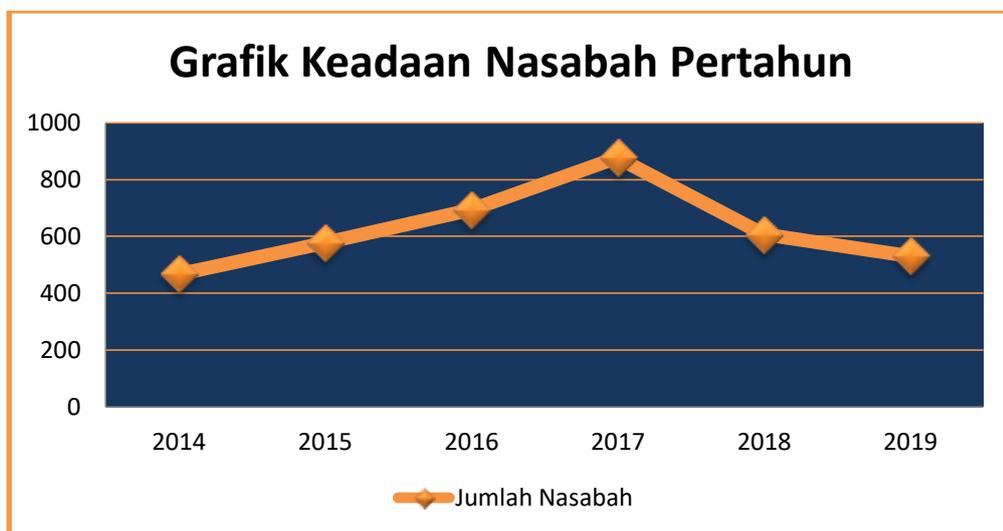
- a) Fleksibel, keleluasaan transaksi ATM di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, Bersama, Prima, MEPS, Plus/Visa, serta pembayaran belanja diseluruh jaringan merchant visa.
- b) Praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebih karena *Share-E Debit* dapat digunakan transaksi di seeluruh dunia
- c) Menenangkan, dana nasabah dikelola secara syariah sehingga memberikan ketenangan batin
- d) Menguntungkan, dapatkan berbagai macam promo kartu *Share-E Debit* menarik dari bank Muamalat.

B. Strategi dan Upaya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung sebagai bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, dengan menghimpun dana salah satunya dalam bentuk tabungan, deposito, dan lain-lain. Strategi dalam peningkatan jumlah nasabah sangatlah penting, agar bank dapat memajukan kondisi keadaan bank menjadi sehat dan sesuai dengan syariat Islam.

Adapun gambaran umum keadaan jumlah nasabah pertahun pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung sebagi berikut :

Gambar 4.2
Grafik gambaran keadaan nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah



Berdasarkan tabel grafik diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada tahun 2014-2017 mengalami peningkatan yang signifikan, namun pada tahun 2018-2019 jumlah nasabah tabungan iB hijrah wadiah mengalami penurunan sehingganya dalam persoalan ini PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung harus sudah mempunyai strategi dan upaya untuk peningkatan jumlah nasabah pada tahun berikutnya.

Setiap upaya yang dilakukan untuk peningkatan jumlah nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah tidak terlepas dari strategi pemasaran produk. Strategi pemasaran produk ini sebagai pilar penting dalam memasarkan produk tabungan iB Hijrah Wadiah dan sebagai upaya menarik calon nasabah baru agar menjadi nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah.

Tahap pertama dalam pemasaran yakni mengenali pasar, dengan mengenali pasar dapat mengetahui potensi konsumen dan mengetahui kebutuhannya. Cara mengenali pasar yaitu dapat dilakukan dengan melihat, mengikuti perkembangan pasar dan membandingkan produk lain dengan produk sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada ibu Nindya Qurrata Aini selaku *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, strategi yang digunakan untuk peningkatan jumlah nasabah terhadap tabungan iB Hijrah Wadiah yaitu dengan cara: ⁸

1. Strategi *Product* (produk)

Produk tabungan iB Hijrah Wadiah adalah salah satu produk unggulan dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung. Produk ini di promosikan di berbagai golongan masyarakat. Produk tabungan iB Hijrah Wadiah dipersiapkan untuk meningkatkan kegemaran menabung di masyarakat.

Keunggulan dari produk tabungan iB Hijrah Wadiah yaitu sudah menggunakan akad wadiah dengan sistem syariah yang akan membuat kita merasa nyaman dan aman untuk terhindar dari riba.

2. Strategi *Prince* (harga)

Penentuan harga jual baik berupa akad maupun minimal setoran awal, serta biaya-biaya yang berkaitan dengan produk tabungan iB Hijrah Wadiah, ditentukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia pusat. Jadi, sama

⁸ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

halnya dengan penentuan produk yang ditawarkan, PT. Bank Muamalat Indonesia cabang maupun cabang pembantu hanya menyesuaikan kebijakan dari pusat. Kemudian menjalankan segala hal yang berkaitan dengan produk yang telah diterbitkan oleh PT. Bank Muamlat Indonesia pusat secara syariah, benar, lurus, dan amanah.

Strategi PT. Bank Muamalat Indonesia dalam menentukan biaya adminitrasi pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah sangat kompetitif. Sehingga, jika dibandingkan dengan bank lain yang memiliki prodak yang sama. PT. Bank Muamlat Indonesia memiliki biaya adminitrasi yang sangat terjangkau khususnya untuk kalangan masyarakat menengah kebawah. Karena, persaingan dunia perbankan khususnya perbankan syariah cukup tinggi dan merupakan suatu trend. Keunggulan dari *prince* pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah yaitu: ⁹

- a. Fasilitas mendapatkan kartu ATM beserta buku tabungan
- b. bebas biaya tarik tunai di jaringan prima/ bersama jika saldo setelah penarikan minimal Rp 5.000.000 (max 10x dalam sebulan)
- c. Gratis biaya adminitrasi bulanan (rekening pasif Rp 2.500)
- d. Setoran awal minimal Rp 25.000
- e. Saldo minimal Rp 25.000
- f. Setoran minimal selanjutnya ke teller Rp 10.000
- g. Biaya tarikan berapapun di teller gratis

3. Strategi *Place* (tempat)

⁹ Wawancara dengan *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

Tempat mencakup saluran distribusi yang merupakan salah satu factor yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu perusahaan dengan menyampaikan produk kepada masyarakat atau konsumen. Penyediaan perusahaan jasa haruslah mementingkan tempat saluran distribusi guna mengembangkan bisnis yang dijalankan, dengan tempat yang strategis nasabah dapat berinteraksi dengan mudah.

Pemilihan lokasi yang tepat dapat berdampak cukup signifikan terhadap penjualan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa khususnya perbankan. Oleh karena itu, PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung memilih tempat pusat bisnis di kota Bandar Lampung tepatnya di Jl. Pangeran Antasari TJ. Baru Kecamatan Sukabumi, Kota Bandar Lampung (35122).

4. Strategi *Promotion* (promosi)

Menurut *Sub Branch Manager* Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung cara agar produk yang dihasilkan dapat diterima konsumen adalah dengan melaksanakan promosi secara tepat pada target sasaran. Promosi dilakukan untuk mengenalkan produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung terutama produk tabungan iB Hijrah Wadiah. Hal ini dikarenakan, masyarakat belum memahami secara jelas bank syariah dan produk-produk berbasis syariah.

Kegunaan dari promosi ini adalah memberikan pengetahuan kepada masyarakat atau konsumen apa itu produk tabungan iB Hijrah

Wadiah, syarat-syarat menjadi nasabah, dan kegunaan produk tabungan iB Hijrah Wadiah. Berbagai upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung agar produk tabungan iB Hijrah Wadiah dapat dikenal oleh masyarakat luas adalah sebagai berikut: ¹⁰

a. *Advertising* (periklanan)

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung melakukan kegiatan periklanan untuk memberikan informasi mengenai produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, maupun membujuk dan mengingatkan nasabah untuk menggunakan produk-produk pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Hal ini dinilai tepat karena PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung menetapkan tujuan iklan sesuai dengan kebutuhannya, yaitu: ¹¹

- 1) Iklan sebagai pemberi petunjuk informai (*Informative Advertising*), digunakann pada saat bank meluncurkan produk baru, dengan maksud menginformasikan keberadaan produk kepada konsumen. Misalnya spanduk dan banner yang dipasang di depan kantor PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.
- 2) Iklan sebagai pembujuk (*Persuasive Advertising*), digunakan bank untuk membujuk konsumen agar tertarik atau membujuk untuk

¹⁰ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

¹¹ Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

menggunakan produk yang ditawarkan. Pada saat bank dalam tahap persaingan sehingga perusahaan melakukan suatu keunggulan terhadap produknya. Misalnya iklan yang ditampilkan pada situs website PT. Bank Muamalat Indonesia.

- 3) Iklan sebagai pengingat (*Reminder Advertising*), digunakan untuk mengingatkan kembali keberadaan kantor PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung serta produk-produknya pada konsumen sehingga mendorong pemakaian produk lebih tinggi. Misalnya iklan yang ditampilkan di situs website, dan iklan di media sosial seperti instagram, facebook, dan twitter. Maupun percetakan lainnya seperti, membuat brosur, melalui surat kabar dan majalah-majalah bisnis

b. *Salles Call*

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung melakukan kegiatan *Salles Call* yang dilakukan *Customer Service* maupun *Relationship Manager Funding* untuk memberikan informasi-informasi baru mengenai produk tabungan iB Hijrah Wadiah dengan cara *Crosalling* kepada *New To Bank* (nasabah baru) dan *Eksisting To Bank* (nasabah lama) pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

c. *Personal Seling* (penjualan pribadi)

PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung juga menetapkan strategi *Personal Selling* yang meliputi presentasi,

penawaran produk dan teknik negosiasi yang dilakukan marketing secara perorangan.

Kegiatan personal selling dilakukan oleh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, khususnya *Customer Service*. *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung melayani masyarakat yang datang ke bank menjelaskan kepada calon nasabah mengenai keunggulan pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah.

Masyarakat yang datang dengan sendirinya ke PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung untuk mendapatkan informasi, secara tidak langsung telah mempercayai PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung sebagai bank pilihannya dibandingkan bank lain. Setelah penjelasan melalui *Customer Service*, diharapkan masyarakat semakin yakin dan percaya.

d. *Open Table*

Pelaksanaan kegiatan promosi seperti *Open Table*, dimana PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung membuka stand pada tempat yang dinilai dapat menarik minat masyarakat untuk membuka produk tabungan iB Hijrah Wadiah seperti di sekolah-sekolah, dan mol-mol yang ada di lampung.

Open Table disini juga memberikan edukasi, penyuluhan pada komunitas seperti yang ada pada sekolah, mol-mol, masjid, dan lainnya mengenai produk yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP

Antasari Bandar Lampung dan anjuran untuk menjauhi riba. Pada kegiatan *Open Table*, seluruh karyawan diharuskan dapat berkomunikasi secara langsung kepada masyarakat untuk membuka tabungan iB Hijrah Wadiah. Penyampaian pesan yang santun dan tidak terkesan memaksa, serta memberikan sedikit penjelasan mengenai bank berbasis syariah dianggap akan lebih mengena dihati masyarakat.

e. *Free Administrasion* (gratis biaya)

Strategi yang digunakan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung yaitu dengan metode *Free* (bebas). *Free* yang dimaksud disini yaitu mengenai kelebihan tabungan iB Hijrah Wadiah yang murah jika dibandingkan bank lain seperti gratis biaya adminitrasi bulanan.

Biasanya setiap tabungan di bank-bank lain akan dikenakan biaya adminitrasi bulanan, jadi uang yang kita tabung akan dipotong beberapa persen untuk biaya adminitrasi. Berbeda dengan tabungan iB Hijrah Wadiah, tabungan ini tidak mengambil biaya untuk kebutuhan adminitrasi, sehingga uang yang kita tabung tidak berkurang.¹²

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan kepada nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah di oleh PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung melalui wawancara langsung secara personal, maka diperoleh data sebagai berikut:¹³

¹² Wawancara dengan *Sub Branch Manager* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

¹³ Nasabah Produk Tabungan iB Hijrah Wadiah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung pada 17 Oktober 2020.

Pertama, hasil wawancara dengan bapak (DJA) berasal dari Bandar Lampung usia 24 tahun, mahasiswa jurusan pertanian Universitas Lampung, sebagai nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung beliau mengetahui dan menabung sejak satu tahun yang lalu melalui open table yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung di mol Bumi Kedaton setelah acara *Open Table* saat itu beliau mendapatkan telfon dari *Costomer Service* bank tersebut dan menawarkan secara ringkas mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah, karena pada saat *Open Table* beliau mengisi absen data diri pengunjung. Dan akhirnya beliau tertarik untuk banknya dan bertemu *Customer Service* langsung yang memberikan penjelasan detail mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah dengan pembawaan yang sopan dan santun.

Kedua, hasil wawancara dengan bapak (AM) berasal dari perumahan Rajabasa, Bandar Lampung, usia 32 tahun, pekerjaan sebagai penjual tekstil. Sebagai nasabah tabungan tabungan iB Hijrah Wadiah. Menurut beliau sebelum menjadi nasabah beliau belum mengetahui terkait produk tabungan iB Hijrah Wadiah dan akad wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, bahkan tidak tahu jika disitu ada bank tersebut, karena lokasi bank yang cukup jauh dari tempat tinggalnya. Beliau hanya mengetahui kantor cabang yang ada di Raden Intan, sehingga dengan promosi yang dilakukan di media sosial seperti instagram, setidaknya beliau mengerti pentingnya berhijrah untuk menyimpan dananya pada bank yang berbasis

syariah dan tertarik untuk mengetahui lebih jauh terkait tabungan iB Hijrah Wadiah.

Ketiga, hasil wawancara dengan ibu (LL) berasal dari pasar Tugu, Bandar Lampung, usia 30 tahun, pekerjaan online shope, sebagai nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, beliau sudah mengetahui dan menabung disana karna sebelumnya beliau sudah sering lewat kantor tersebut, dan tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah beserta akadnya.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap masyarakat di sekitar PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, melalui wawancara langsung secara personal, maka diperoleh data sebagai berikut:¹⁴

Pertama, hasil wawancara dengan bapak (AMS) berasal dari Bandar Lampung, usia 27 tahun, pekerjaan sebagai karyawan toko swalayan di depan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, menurut beliau terkait produk tabungan iB Hijrah Wadiah belum mengetahuinya, karna bagi beliau semua tabungan yang ada di bank sama. Beliau juga belum mengetahui sejara jelas apa itu riba karena bagi beliau bank syariah maupun konvensional sama saja. Dan untuk akses mesin ATM yang masih kurang membuat nasabah berfikir dua kali untuk menabung.

¹⁴ Masyarakat Non Tabungan iB Hijrah Wadiah, Wawancara Pada 17 Oktober 2020.

Kedua, hasil wawancara dengan mahasiswa Politeknik Negeri Lampung (MMI), berasal dari Lampung Tengah, usia 24 tahun. Menurut beliau terkait produk tabungan iB Hijrah Wadiah belum mengetahuinya bahkan belum tahu bahwa ada Kantor Cabang Pembantunya di Antasari, karena yang sering beliau jumpai Kantor Cabang Pembantu yang ada di Kautsar. Beliau sudah sering mendengar apa itu riba dan bank syariah, tetapi beliau belum tertarik untuk menabung di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung karena beliau sudah mempunyai tabungan serupa di bank lain.

Ketiga, wawancara dengan ibu (LS) berasal dari Antasari, usia 30 tahun, pekerjaan sebagai penjual pudding hias rumahan, menurut beliau terkait produk tabungan iB Hijrah Wadiah belum mengetahuinya, tetapi sudah mengetahui bahwa ada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung.

Keempat, wawancara dengan bapak (MS) berasal dari Pesawaran, usia 42 tahun, bekerja sebagai ojek online biasa *stand by* di seputaran Antasari, menurut beliau terkait dengan tabungan iB Hijrah Wadiah sudah mengetahuinya dari salah satu penumpangnya yang pernah berbagi informasi mengenai tabungan tersebut yang tidak lain adalah *Relationship Manager Funding* tabungan iB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dan beliau pun menuturkan bahwa sudah mengetahui PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung karena lokasinya yang strategis, dan setelah mendengarkan penjelasan dari

Relationship Manager Funding tersebut bapak (MS) tertarik untuk mengetahui lebih dalam mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah.

Upaya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung untuk peningkat jumlah nasabah terhadap tabungan iB Hijrah Wadiah yaitu menekankan pada Strategi promosi yang dilakukan oleh *Relationship Manager Funding* dan customer service diantaranya: ¹⁵

1. *Relationship Manager Funding*

Dengan julukan *Relationship Manager Funding* yang dimana *Relationship* diharapkan dapat menjaga hubungan baik pada nasabah lama maupun baru, *Relationship Manager Funding* dan team melakukan edukasi mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah dengan cara open table pada komunitas contohnya seperti sekolah, mol, masjid, dan lain sebagainya.

Dengan cara *Open Table* pada komunitas ini diharapkan akan lebih banyak masyarakat yang andil di dalamnya, adapun masyarakat yang hadir dalam komunitas ini dianjurkan mengisi formulir data diri secara suka rela. Dengan pengisian data diri ini di harapkan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dapat memberikan penjelasan lebih lanjut mengenai tabungan iB Hijrah Wadiah sehingganya nasabah tertarik untuk menabung.

Upaya ini dikatakan sudah efisien karna dengan satu pertemuan sudah dapat mencakup banyak masyarakat yang andil di dalamnya, ketimbang kita melakukan *Door To Door* yang menemui satu orang,

¹⁵ Wawancara dengan *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

menjelaskan ke satu orang, dan belum tentu orang itu tertarik pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah yang kita tawarkan.

Selanjutnya, yaitu upaya melakukan kerjasama dengan sekolah-sekolah dengan menghadirkan *Mobile Brand* ke sekolah agar siswa lebih mengenal apa itu bank syariah, khususnya PT. Bank Muamalat Indonesia yang ada di Lampung, kerja sama selanjutnya yaitu dengan sistem pembayaran uang sekolah sudah melalui PT. Bank Muamalat Indonesia yang ada di seluruh cabang maupun cabang pembantu.¹⁶

2. *Customer service*

Dengan peran *Customer Service* pada upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah ini sangat penting, karena setiap nasabah atau calon nasabah yang datang ke PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung langsung datang pada *Customer Service* untuk mengetahui informasi mengenai produk yang ada. Adapun peran *Customer Service* sebagai berikut:¹⁷

1. Berpenampilan menarik sopan dan jelas dalam penyampaian informasi
2. Jika calon nasabah ingin menabung produk yang pertama kali ditawarkan yaitu produk tabungan iB Hijrah Wadiah
3. Memberi informasi tentang kebaruan produk tabungan iB Hijrah Wadiah kepada nasabah lama dengan cara *Salles Call*.

¹⁶ Wawancara dengan *Relationship Manager Funding* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

¹⁷ Wawancara dengan *Customer Service (CS)* PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung, Pada Tanggal 06 Oktober 2020.

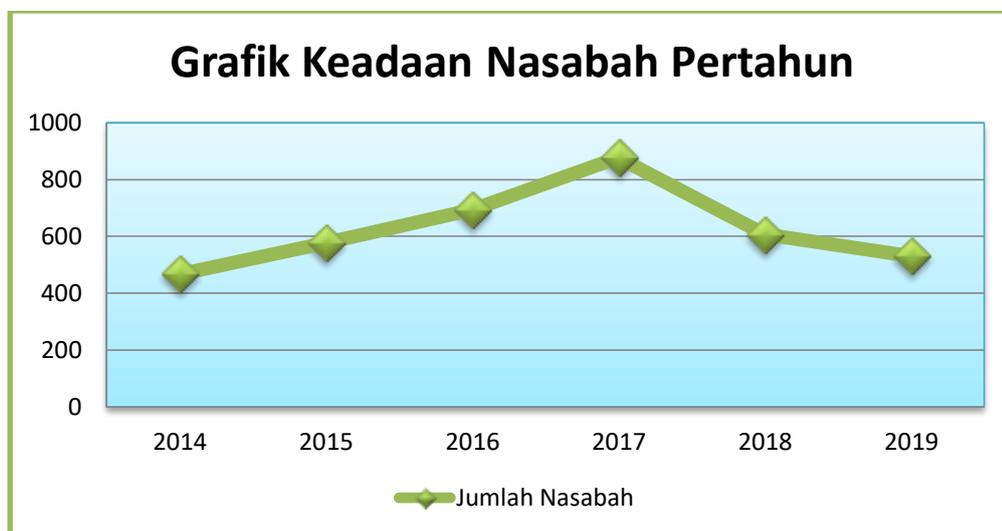
4. Dapat memahami karakter calon nasabah dengan baik

C. Analisis Terhadap Tabungan iB Hijrah Wadiah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung

Bermula dari produk TabunganKu, produk tabungan iB Hijrah Wadiah hadir sebagai inovasi dari produk TabunganKu. Dinamakan tabungan iB Hijrah Wadiah, karena kita sebagai umat muslim disarankan untuk berhijrah kearah yang lebih baik sehingganya tabungan ini dinamakan tabungan iB Hijrah Wadiah. Selain itu tabungan ini memiliki banyak kelebihan seperti, bebas biaya adminitrasi bulanan, mendapat fasilitas kartu *Share-E Debit*, buku tabungan, dan berbagai fasilitas lainnya, yang akan menguntungkan untuk dijadikan produk tabungan andalan kita.

Adapun kesamaan produk tabungan yang ada pada bank BRI syariah yaitu tabungan Faedah, yang sama-sama menggunakan akad wadiah, bebas biaya adminitrasi bulanan. Namun harga yang ditawarkan saat awal pembukaan rekening sebesar Rp 100.000 dan minimal saldo mengendap Rp 50.000, sedangkan untuk tabungan iB Hijrah Wadiah biaya awal pembukaan rekening sebesar Rp 25.000 dan minimal saldo mengendap Rp 25.000. yang dimana mempunyai perbedaan harga yang signifikan yang akan menjadi tolak ukur masyarakat untuk menyimpan dananya pada PT. Bank Muamlat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung. Berikut adalah gambaran umum keadaan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah:

Gambar 4.2
Grafik gambaran keadaan nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah



Berdasarkan tabel grafik diatas, peneliti dapat menjelaskan bahwa jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah pada tahun 2014-2017 mengalami peningkatan yang signifikan, namun pada tahun 2018-2019 jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah mengalami penurunan. Sehingga perlu dilakukan peningkatan dalam mengembalikan jumlah nasabah agar lebih meningkat.

Adapun strategi pemasaran yang sudah diterapkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dalam 3 tahun terakhir yaitu 4P yaitu *Product, Prince, Place, Promotion* dengan upaya *Open Table, Croselling, Salles Call*, maupun *Personal Selling*.

Namun dalam hasil wawancara terhadap tiga nasabah dan tiga non nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah diketahui penyebab turannya jumlah nasabah disebabkan oleh :

1. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai system akad pada perbankan syariah
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai produk tabungan iB Hijrah Wadiah
3. Masih kurangnya pelayanan mesin ATM
4. Minimnya kantor cabang pembantu yang masih kurang
5. Banyak masyarakat yang sudah memiliki jenis tabungan yang serupa di bank lain.
6. Persaingan produk bank yang semakin ketat.

Adanya persaingan produk bank yang semakin ketat juga menjadi salah satu penghambat dan ancaman berkurangnya jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah yang ada pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung, tetapi dengan adanya kelebihan yang diberikan pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah ini bank tidak khawatir mengenai pemasaran produk. Karena bank akan lebih optimis dan lebih giat untuk memasarkan produk melalui *Open Table*, *Croselling*, *Salles Call*, maupun *Personal Selling* pada tahun yang akan datang. Dengan begitu masyarakat diharapkan dapat lebih mengetahui fitur dan benefit dari iklan yang ada, sehingga dapat menginformasikan ragam keuntungan yang akan didapatkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah ialah 4P (*product, price, place, promotion*) Dan upaya peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah yaitu: *pertama*, strategi dan upaya *open table* yang dimana team dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung memberikan penjelasan mengenai produknya kepada masyarakat banyak. *Kedua*. *Crosseling* dimana pihak bank menawarkan produk kepada nasabah baru ataupun nasabah lama yang belum mempunyai produk tabungan tersebut. *Ketiga*, dimana *customer servive* melakukan upaya *salles call* untuk menawarkan produk tabungan iB Hijrah Wadiah kepada nasabah lama namun belum memiliki produk tabungan tersebut. Dan *keempat*, dimana tiap karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung menawarkan produk secara *personal selling* kepada masyarakat atau bakal calon nasabah baru.

Namun dari keempat strategi yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung hanya dua strategi yang cukup efisien untuk diterapkan di tahun berikutnya yaitu strategi *prince* dengan harga yang ditawarkan cukup relative murah dan *promotion* yang digunakan sudah

cukup baik dengan upaya *Open Table*, *Croselling*, *Salles Call*, maupun *Personal Selling* .

B. Saran

Hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan, maka selanjutnya peneliti ingin menyampaikan saran yang sekiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait dari hasil penelitian ini. Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan yaitu PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung harus lebih baik lagi dalam strategi promosi khususnya *Open Table* pada disaat itulah sebaiknya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung melakukan upaya dengan memberikan hadiah berupa souvenir khas dri bank disetiap pembukaan rekening baru yang tentunya itu akan menarik minat masyarakat untuk menabung dan kemudian sebaiknya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung dapat menentukan segmentasi pasar dengan tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari dan Doni Juni Priansa. *Manajemen Bisnis Syariah* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2016.
- Ascarya. *Akad Dan Produk Bank Syariah*. Depok: Rajawali Pers, 2017.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kualitatif; Komunikasi, Ekonomi Dan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Fahmi, Irham. *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Fathoni, Abdurrahman. *Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: Gramedia, 2016.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta. Indonesia: Kencana, 2011.
- Karim, Adiwarmanto A. *Bank Islam Analisis Fiqih Dan Keuangan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kasmir. *Manajemen perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- M. Nur Rinto Al-Arif. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Moleong, Lexy J. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2012. Eds Revisi.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UUP-AMP YKPN, 2005.
- Muslich, Ahmad Wardi. *Fiqh Muamalat*. Jakarta: Amzah, 2017.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Adminitrasi*. Bandung: Alfabeta, 2012.

----- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D* Bandung: Alfabeta, 2012.

Suharsaptra, Uhar. *Metodologi Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama, 2012.

Suhendi, Hendi. *Fiqh Muamalah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah; Dasar-Dasar Dan Dinamika Perkembangannya Di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers, 2017.

Zuhairi, *et.al*. *Penulisan Karya Ilmiah* Jakarta: Rajawali Pers, 2016.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 1188/In.28.3/D.1/PP.00.9/06/2020
Lampiran : -
Perihal : Pembimbing Skripsi

08 Juni 2020

Kepada Yth:

1. Nety Hermawati, S.H., M.A., M.H
 2. Titut Sudiono, M.E.Sy
- di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Ayuzia Fitria
NPM : 1602100215
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Mekanisme Dan Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Ib Hijrah Wadiah Muamalat Di PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)
STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA KCP ANTASARI BANDAR LAMPUNG

A. Wawancara dengan pimpinan cabang *Sub Branch Manager*

1. Bagaimana sejarah berdirinya Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung?
2. Sejak kapan produk Tabungan iB Hijrah Wadiah ditawarkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung?
3. Bagaimana perkembangan nasabah pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah dari tahun ke tahun?
4. Bagaimana pelaksanaan strategi pemasaran umum dan khusus Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah?

B. Wawancara dengan *Relationship Manager Funding*

1. Apa saja keunggulan produk Tabungan iB Hijrah Wadiah?
2. Apa saja faktor penurunan nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah?
3. Bagaimana strategi antisipasi bank jika terjadi penurunan pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah?
4. Apa upaya bank di tahun 2021 agar tabungan iB Hijrah Wadiah mengalami peningkatan jumlah nasabah?

C. Wawancara dengan *Customer Service*

1. Apa saja syarat untuk melakukan pembukaan rekening tabungan iB Hijrah Wadiah?
2. Apa saja fasilitas yang diberikan pada produk tabungan iB Hijrah Wadiah?
3. Adakah upaya *Customer Service* dalam peningkatan jumlah nasabah tabungan iB Hijrah Wadiah?

D. Wawancara dengan Nasabah / Calon Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah

1. Apakah anda mengetahui adanya produk tabungan iB Hijrah Wadiah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung?
2. Bagaimana pengalaman setelah menggunakan tabungan iB Hijrah Wadiah?
3. Dari mana anda mendapatkan informasi mengenai produk tabungan iB Hijrah Wadiah?

Mahasiswa ybs,



Ayuzia Fitria

NPM. 1602100215



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: lainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2218/In.28.3/D.1/PP.00.9/7/2020

Metro, 20 Juli 2020

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Perihal : Izin Pra Survey

Kepada Yth,

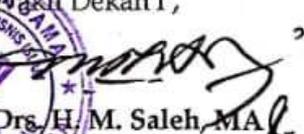
Pimpinan Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lampung
di- Tempat

Berkenaan dengan kegiatan akademik dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi mahasiswa pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro :

Nama : Ayuzia Fitria
NPM : 1602100215
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : S1 Perbankan Syariah
Judul : Mekanisme Dan Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan IB Hijrah Wadiah Mualamat Di PT. Bank Muamalat KCP Antasari Bandar Lmapung (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Antasari Bnadar Lampung).

Maka dengan ini dimohon kepada Bapak/Ibu agar berkenan memberikan izin kepada mahasiswa untuk melakukan pra survey dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang dimaksud.

Demikian surat ini disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Makil Dekan I,

Drs. H. M. Saleh, MA
19650111 199303 1 001





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 3165/In.28/D.1/TL.00/11/2020
Lampiran : -
Perihal : IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Direktur Bank Muamalat Indonesia
KCP Antasari B. Lampung
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3164/In.28/D.1/TL.01/11/2020, tanggal 20 November 2020 atas nama saudara:

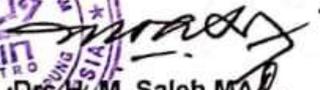
Nama : AYUZIA FITRIA
NPM : 1602100215
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari B. Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH MUAMALAT (STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ANTASARI BANDAR LAMPUNG)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 November 2020
Wakil Dekan I,


Drs. H. M. Saleh MA.
NIP 19650111 199303 1 001





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 3164/In.28/D.1/TL.01/11/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **AYUZIA FITRIA**
NPM : 1602100215
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari B. Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH MUAMALAT (STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP ANTASARI BANDAR LAMPUNG)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 November 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat


Bank Muamalat
Kantor Cabang Pembantu Antasari
Nindya Quresha Aini


Wakil Dekan I,
Drs. H. M. Saleh MA.
NIP. 19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO**

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuzia Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23 Desember 2020	Ace BAB IV dan V siap utk ujian	

Dosen Pembimbing I

Nety Hermawati, S.H, MA, MH
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Ayuzia Fitria
NPM. 1602100215



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuzia Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rebu, 25-12-2020	Apakah RAS IV dan V ditentukan pembimbing?	

Dosen Pembimbing II

Titut Sudiono, M.E.Sy
NIDN. 2124047701

Mahasiswa ybs,

Ayuzia Fitria
NPM. 1602100215



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuzia Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Juli'20, 18-12-2020	Pertemuan Bab IV dan V, Sesuaikan dengan fokus pengabdian dan landasan teori pada bab II	

Dosen Pembimbing II

Titut Sudiono, M.E.Sy
NIDN. 2124047701

Mahasiswa ybs,

Ayuzia Fitria
NPM. 1602100215



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuza Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu, 25 November 2020	Aee APD	

Dosen Pembimbing I

Netv Hermawati, S.H, MA, MH

NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Ayuza Fitria

NPM. 1602100215



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuzia Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Selasa, 24 November 2020	Ace outline	

Dosen Pembimbing I

Nety Hermawati, S.H, MA, MH
NIP. 197409042000032002

Mahasiswa ybs,

Ayuzia Fitria
NPM. 1602100215



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
METRO

Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296,
Email : @metrouniv.ac.id Website : www.metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayuzia Fitria Fakultas/Jurusan : FEBI /PBS (Perbankan Syariah)
NPM : 1602100215 Semester/TA : IX/2020

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	Minggu, 22. Nov. 2020	Acc APP dan on line	

Dosen Pembimbing II

Titut Sudiono, M.E.Sy
NIDN. 2124047701

Mahasiswa ybs,

Ayuzia Fitria
NPM. 1602100215

Brosur Aplikasi Mobile Banking Muamalat Indonesia



Download Muamalat Mobile di

Langkah pertama

1. Buka aplikasi melalui browser atau aplikasi di ponsel Anda.
2. Masukkan nomor ID yang telah dapat di akses oleh Anda.
3. Masukkan nomor ID yang telah dapat di akses oleh Anda.

Keuntungan menggunakan ID

1. Anda tidak perlu khawatir ke bank untuk melakukan transaksi atau jika ada kecurangan transaksi dengan nomor yang tidak terdaftar di ATM Anda.
2. Anda tidak perlu khawatir ke bank untuk melakukan transaksi atau jika ada kecurangan transaksi dengan nomor yang tidak terdaftar di ATM Anda.
3. Anda tidak perlu khawatir ke bank untuk melakukan transaksi atau jika ada kecurangan transaksi dengan nomor yang tidak terdaftar di ATM Anda.

Mengapa Harus Menggunakan ID dan Password?

1. Untuk keamanan dan kenyamanan.
2. Untuk keamanan dan kenyamanan.
3. Untuk keamanan dan kenyamanan.

Keuntungan menggunakan ID dan Password

1. Untuk keamanan dan kenyamanan.
2. Untuk keamanan dan kenyamanan.
3. Untuk keamanan dan kenyamanan.

Bank Muamalat mobile

Untuk aplikasi, instalasi dan informasi lainnya, kunjungi halaman ini: [http://www.muamalat.com](#)

Bank Muamalat

Semua transaksi perbankan di-ujung jari Anda



Untuk aplikasi, instalasi dan informasi lainnya, kunjungi halaman ini: [http://www.muamalat.com](#)

Bank Muamalat

Muamalat Mobile

Muamalat Mobile adalah aplikasi perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini memungkinkan Anda melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan aman melalui ponsel Anda.

Keuntungan Muamalat Mobile

- 1. Anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2. Anda dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman.
- 3. Anda dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat.

Keuntungan Muamalat Mobile

- 1. Anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2. Anda dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman.
- 3. Anda dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat.

Ritel yang Bisa Dukung melalui Mobile Banking

No	Ritel	Alamat
1	Indomaret	Jl. Raya ...
2	Alfamart	Jl. Raya ...
3	Alfamidi	Jl. Raya ...
4	Alfamidi	Jl. Raya ...
5	Alfamidi	Jl. Raya ...
6	Alfamidi	Jl. Raya ...
7	Alfamidi	Jl. Raya ...
8	Alfamidi	Jl. Raya ...
9	Alfamidi	Jl. Raya ...
10	Alfamidi	Jl. Raya ...

Aktifkan aplikasi Mobile Banking Anda!

Muamalat Mobile adalah aplikasi perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini memungkinkan Anda melakukan transaksi perbankan dengan mudah dan aman melalui ponsel Anda.

Keuntungan Muamalat Mobile

- 1. Anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2. Anda dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman.
- 3. Anda dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat.

Keuntungan Muamalat Mobile

- 1. Anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.
- 2. Anda dapat melakukan transaksi dengan aman dan nyaman.
- 3. Anda dapat melakukan transaksi dengan mudah dan cepat.

Slip Setoran

	Bank Muamalat	Tanggal : _____
No. Rekening	:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Nama Rekening	:	_____
Nominal	:	Rp.
No Telp Penyeter	:	_____
Berita/KetTransaksi	:	_____

Foto-Foto Dokumentasi

1. Foto bersama karyawan Banak Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung disela-sela jam istirahat



2. Foto bersama saat memperingati HUT Bank Muamalat Indonesia ke-27 Tahun



3. Foto *Sub Branch Manager* dan *Relationship Manager Funding* dalam melakukan strategi *personal selling* kepada calon nasabah



4. Foto bersama *Customer Service* saat melakukan research



5. Foto *Sub Branch Manager* saat menjelaskan mengenai produk-produk tabungan Bank Muamalat kepada calon nasabah



6. Foto *Sub Branch Manager* dan *Relationship Manager Funding* dalam pemberian hadiah kepada nasabah tabungan Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung



7. Foto saat wawancara dengan *Customer Service* Bank Muamlat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung



8. Foto saat wawancara dengan *Relationship Manager Funding* Bank Muamlat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1043/In.28/S/U.1/OT.01/12/2020**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : AYUZIA FITRIA
NPM : 1602100215
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100215

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro Lampung, Desember 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. M. Kholidin, M.Pd
NIP. 195803119810310013



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Ayuzia Fitria
NPM : 1602100215
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : STRATEGI DAN UPAYA PENINGKATAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN IB HIJRAH WADIAH” (Studi Pada PT. Bank Muamalat
Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung)
Status : LULUS

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dari “Skripsi” dengan menggunakan aplikasi *Turnitin Score* 13%.

Demikian keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 29 Desember 2020

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Reonika Puspita Sari, M.E. Sv.
NIP. 199202212018012001



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Ayuzia Fitria, lahir di Metro, tanggal 03 Februari 1998. Pada tahun 2020 ini peneliti berusia 22 tahun. Peneliti merupakan anak tunggal dari Ayahanda Ozi Fauzi dan Ibunda Ning Ratna Sari. Peneliti menyelesaikan masa belajar di SDN 1 Adipuro, Kecamatan Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah pada tahun 2010.

Setelah itu masa studi peneliti dilanjutkan di sebuah Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 9 Metro, Kecamatan Metro Barat, Kota Metro hingga selesai pada tahun 2013, lalu peneliti melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas Perguruan Krida Kartikatama Metro (SMAS Kartikatama Metro), dengan Jurusan IPA dan selesai pada tahun 2016. Pada Agustus 2016 peneliti tercatat sebagai mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN Metro), Lampung, tepatnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dengan program studi S1 Perbankan Syariah.

Memasuki akhir masa studi peneliti di jurusan S1 Perbankan Syariah IAIN Metro Lampung ini, peneliti mempersembahkan sebuah skripsi yang berjudul **“Strategi dan Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan iB Hijrah Wadiah (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Antasari Bandar Lampung)”**.