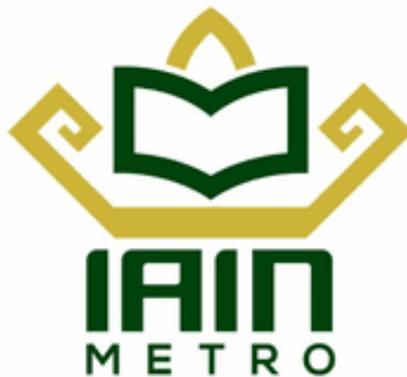


SKRIPSI

**IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM
MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN
UMRAH DIMASA PANDEMI
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)**

Oleh:

**DWI PRAYOGO
NPM. 1804101034**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1443 H / 2022 M**

**IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM
MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN
UMRAH DIMASA PANDEMI
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)**

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

Oleh :

Dwi Prayogo

NPM. 1804101034

Pembimbing : Suci Hayati, M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

1443 H / 2022 M



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
(IAIN) METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : DWI PRAYOGO
NPM : 1804101034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM
MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN
UMRAH DIMASA PANDEMI (STUDI KASUS PT. BANK
MUAMALAT KANTOR CABANG METRO)

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, Mei 2022
Dosen Pembimbing

Suci Hayati, M.S.I
NIP. 197703092003122003

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM
MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI
DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (STUDI KASUS
PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
METRO
Nama : DWI PRAYOGO
NPM : 1804101034
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, Mei 2022
Dosen Pembimbing



Suci Hayati, M.S.I
NIP. 197703092003122003

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1904/In.28.3/D/PP.00.9/06/2022

Skripsi dengan Judul: IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro), disusun oleh: Dwi Prayogo, NPM: 1804101034, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/31 Mei 2022.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Suci Hayati, M.S.I

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

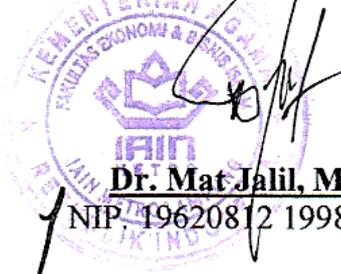
Penguji II : Muhammad Ryan Fahlevi, M.M

Sekretaris : Nur Syamsiyah, M.E



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Mat Jalil, M.Hum
NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)

Oleh :

DWI PRAYOGO
NPM. 1804101034

Produk Tabungan Haji dan Umrah Muamalat Kantor Cabang Metro merupakan suatu produk tabungan unggulan yang banyak diminati oleh masyarakat. Bank Muamalat Indonesia telah menciptakan produk tabungan haji dan umrah yang selalu berinovasi dalam strategi bisnis yang terdiri dari *strategi pemasaran* yang dimana strategi pemasaran tersebut terdiri dari 4P, yaitu *product, price, place, promotion*, Dan juga ada strategi *operasional*, serta yang terakhir *strategi distribusi*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi strategi bisnis yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat dalam meningkatkan minat nasabah dalam produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi, dan juga untuk menganalisis jenis akad produk yang digunakan pada tabungan haji dan umrah. Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu penelitian *field research* (penelitian lapangan). Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan dalam pengumpulan datanya dilakukan dengan cara wawancara dan juga dokumentasi.

Dari hasil penelitian, strategi bisnis yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro yaitu dengan meningkatkan strategi pemasaran khususnya di strategi promosi yang meliputi publisitas, sales promotion, penjualan pribadi dan periklanan baik melalui website maupun media sosial. Dalam jenis akad produk tabungan haji dan umrah akad yang digunakan yaitu akad wadiah yad dhamanah dimana pihak bank boleh mengelola dana dari nasabah.

Kata Kunci : Strategi Bisnis, Produk Tabungan Haji dan Umrah, Akad Produk

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dwi Prayogo

NPM : 1804101034

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Mei 2022

Yang Menyatakan



Dwi Prayogo

NPM 1804101034

MOTTO

وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ^ج وَمَا لَهُمْ مِنْ دُونِهِ مِنْ وَالٍ

Artinya : *Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum, sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri .(Ar-Rad :11)*

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah saya ucapkan kepada Allah SWT, dengan rasa syukur dan rasa bahagia peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih sayang tulus kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta Ibu Triningsih dan Ayah Mujilan yang sangat peneliti sayangi dan cintai, yang selalu mendoakan, memberi dukungan, kasih sayang begitu luar biasa dan doanya dalam keberhasilan dalam menyelesaikan studi di IAIN Metro.
2. Kepada kakak perempuan Devi Rismawati yang selalu memberikan semangat serta keluarga besarku terimakasih atas semua doanya dan nasehat untukku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Kepada Pembimbing Skripsi Ibu Suci Hayati, M.S.I yang selalu membimbing dan membantu kelancaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Kepada UKM IMPOR , organisasi yang telah memberikan banyak pengalaman dan memberikan pelajaran tentang pendewasaan diri.
5. Sahabat tercinta Merry Silvianica, Sigit Hariyadi, Andika Dwi Cahya, Rivandi Rahman, Dimas Suprayogi, yang selalu membantu serta menemani dalam suka maupun duka dan selalu memberikan motivasi agar dapat berwisuda bersama.
6. Serta Almamater Peneliti Institut Agama Islam Negeri Metro Lampung yang selalu peneliti banggakan.

Terimakasih peneliti ucapkan atas ketulusan dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan dan semangat. Terimakasih untuk pengorbanan kalian semua. Semoga kita termasuk golongan orang-orang yang beruntung.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarokatu

Alhamdulillah *rabbil'alamin*. Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dengan ini peneliti panjatkan puji dan syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Kemudian daripada itu skripsi ini disusun sebagai salah satu dari persyaratan dalam menyelesaikan Program Strata Satu (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam proses penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag.,PIA selaku Rektorat IAIN Metro.
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi M.M Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro.
4. Ibu Zumaroh, M.E.Sy. Selaku dosen pembimbing akademik, yang senantiasa memberikan bimbingan serta dampingan dalam perkuliahan.

5. Ibu Suci Hayati, M.S.I selaku dosen Pembimbing Skripsi, yang telah senantiasa memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
6. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan kepada peneliti.
7. Kedua Orang tua tercinta yang telah mendoakan, meridhoi, mendukung, mendorong, dan melimpahkan kasih sayangnya kepada peneliti selama masa perkuliahan.

Dengan ini peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca. Kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini akan diterima dengan baik dan tangan terbuka.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Metro, Mei 2022



Dwi Prayogo
NPM. 1804101034

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINILITAS	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penelitian Relevan	10
BAB II. LANDASAN TEORI	15
A. Strategi Bisnis	15
1. Pengertian Strategi	15
2. Pengertian Bisnis	16
3. Pengertian Strategi Bisnis.....	17
4. Macam-Macam Strategi Bisnis	18
5. Tujuan Strategi Bisnis	24

B. Tabungan Haji dan Umrah	26
1. Pengertian Tabungan Haji dan Umrah	26
2. Akad Tabungan Haji dan Umrah	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Jenis dan sifat penelitian	29
B. Sumber Data.....	30
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
D. Teknik Penjamin Keabsahan Data	34
E. Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro.....	36
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	36
2. Struktur Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	39
B. Implementasi Strategi Bisnis Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.....	41
C. Efektivitas Bank Muamalat dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umrah	50
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	53

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Tabungan Haji dan Umrah Pada Saat Sebelum Pandemi Covid-19 Dan Pada Saat Pandemi Covid-19 di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro	5
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro	39
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menjalankan suatu ibadah seorang muslim ingin sekali melakukan ibadah yang lebih baik lagi dengan tujuan guna lebih dekat dengan Allah SWT. Ibadah haji adalah salah satu ibadah yang diinginkan oleh semua umat muslim. Haji secara etimologi (bahasa) berarti “menuju” sedangkan secara terminologi (istilah) adalah berkunjung (ka’bah) untuk beribadah kepada Allah dengan mengerjakan manasik tertentu (seperti wukuf, thawaf, sa’i melontar jumrah dan amalan lainnya) pada waktu dan tempat tertentu demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharap ridhanya.

Kewajiban menunaikan ibadah haji hanya wajib dilakukan bagi umat Islam yang mampu dan dilakukan hanya satu kali seumur hidup.¹ Ibadah haji dibebankan hanya kepada seorang Muslim yang mampu dalam arti luas yaitu mampu secara jasmani atau rohani², sehingga bagi seseorang yang telah melaksanakan ibadah haji, maka baginya tidak diwajibkan untuk melaksanakan ibadah haji kembali dan dinyatakan telah melaksanakan rukun Islam yang kelima.

Bagi seorang umat yang beragama islam. Maka banyak dari mereka atau hampir seluruhnya sangat menginginkan untuk menjalankan

¹ Johari, Johar Arifin, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, (Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019),2.

² Ahmad Sarwat, *Seri Fiqih Kehidupan Haji*, (Jakarta: Du Publishing, 2011),27.

ibadah-ibadah yang dianjurkan oleh Allah SWT dan rasul-Nya yaitu salah satunya yaitu menunaikan ibadah haji dan umroh. Ibadah yang sangat diinginkan oleh banyak umat muslim dan ibadah yang sangat berat untuk dijalankannya. Tidak hanya faktor usia, keimanan akan tetapi faktor perekonomian yang membuat mereka merasa tidak mampu untuk menunaikannya.

Persoalan mendasar bagi calon jamaah haji yang ingin menunaikan ibadah haji adalah masalah pendanaan haji. Untuk mendapatkan porsi haji calon jamaah haji harus membayar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Banyak para calon jamaah haji yang ingin melakukan ibadah haji namun biaya yang tersedia tidak mencukupi untuk pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Dalam kegiatan ini, lembaga keuangan seperti bank memberikan penghimpunan dana pada calon jamaah haji untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam berbagai produk penghimpunan pada bank syariah.

Lahirnya bank syariah pertama di Indonesia yang merupakan hasil kerja tim perbankan majelis ulama Indonesia (MUI) adalah dengan dibentuknya PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang akte pendiriannya ditanda tangani tanggal 1 November 1991.³

Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro yaitu salah satu Bank Syariah yang berada di Metro yang juga menyediakan beberapa tabungan yang membantu masyarakat untuk memenuhi kebutuhannya.

³ Kasmir, Dasar-Dasar Perbankan, ed.revisi, cet.11, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), hlm.244.

Salah satunya dalam penghimpunan dana (tabungan) yaitu menyediakan produk tabungan haji dan umrah, yang bisa membantu banyak orang dalam menyimpan uangnya dengan aman dan mudah, sehingga nasabah dapat melaksanakan suatu ibadah haji dan umrah.

Tabungan IB Hijah haji atau biasa dikenal dengan tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia merupakan layanan perbankan syariah yang menggunakan akad Wadi'ah Yad Dhamanah, yang dikelola secara fleksibel dan praktis. Tabungan ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji dan umrah.

Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia kantor cabang metro memiliki keunggulan yaitu merupakan tabungan yang fleksibel, dikarenakan nasabah Bank Muamalat Indonesia bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia. Nasabah Bank Muamalat Indonesia juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah. Nasabah atau jemaah harus daftar dan meyetorkan uang sebesar Rp. 25.000.000 untuk mendapatkan nomor porsi haji. Jumlah setoran awal tidak ditentukan oleh pihak bank akan tetapi ditentukan sendiri oleh nasabah. Selanjutnya uang yang sudah ditentukan inilah yang akan didebit secara otomatis dari tabungan nasabah Bank Muamalat Indonesia pada waktu yang telah ditentukan

Tabungan haji dan umrah tersebut juga menjadi salah satu tabungan unggulan di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, tabungan

haji dan umroh sudah banyak dikenal oleh tokoh masyarakat, sehingga banyak dari masyarakat memilih untuk menabung pada produk tabungan haji

Tetapi disamping itu Bank Muamalat Kantor Cabang Metro mendapatkan suatu kendala atau tantangan. Dikarenakan pada saat ini maraknya penyakit covid-19 yang menyebabkan manusia mendapatkan pembatasan dalam beraktivitas bahkan tidak sedikit dari mereka harus menjalankannya secara online. Karena jika terjadi offline atau tatap muka akan banyak manusia melakukan interaksi langsung dan peluang penyebaran penyakit covid-19 semakin besar. Bahkan ada beberapa hal yang benar-benar tidak bisa dilakukan, seperti bepergian antar Negara bahkan antar kota, sama halnya dengan pemberangkatan peserta haji dan umroh. Hal ini yang mungkin membuat nasabah yang menabung diproduk haji dan umroh merasa kuatir, cemas dan kebingungan. Hal ini yang menjadi tantangan yang harus dilewati oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Metro. Berikut ini adalah jumlah nasabah Tabungan Haji dan Umroh sebelum pandemi covid-19 dan pada saat pandemi covid-19 di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.⁴

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Indonesia Muamalat KCP Metro, Pada 15 februari 2022 Pukul 14.00 WIB

Tabel 1.1
 Jumlah Nasabah Tabungan Haji Dan Umroh
 Pada Saat Sebelum Pandemi Covid-19 Dan Pada Saat Pandemi Covid-19
 Di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro

No.	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2018	1.324
2	2019	831
3	2020	1.064
4	2021	1.192

Sumber : Data Kemenag, Kota Metro 2021, data diolah

Dalam data diatas, dapat dilihat bahwa pada tahun 2018 atau sebelum adanya pandemi covid-19 jumlah nasabah pada produk tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mencapai sebesar 1.324 nasabah, sedangkan pada awal pandemi covid-19 atau pada tahun 2019 Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mengalami penurunan pada jumlah nasabah tabungan haji dan umroh yaitu menjadi 831 nasabah. Selanjutnya pada tahun 2020 atau pada saat pandemi covid-19 Bank Muamalat mengalami kenaikan dalam jumlah nasabah tabungan haji dan umrah yaitu sebesar 1.064 nasabah, walaupun kenaikan tersebut belum signifikan akan tetapi hal tersebut menjadi suatu prestasi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, karena sudah berusaha menaikkan jumlah nasabah ditengah kondisi pandemi covid-19. Kemudian ditahun terakhir yaitu tahun 2021 produk tabungan haji dan umrah mengalami peningkatan kembali pada jumlah nasabah sebesar 1.192.

Berdasarkan hasil wawancara sementara yang peneliti lakukan dengan bapak Hasan Arifin selaku kepala cabang Bank Muamalat kantor cabang Metro bahwasanya peningkatan nasabah tersebut dipengaruhi oleh strategi bisnis yang meliputi strategi pemasaran, strategi operasional dan strategi distribusi.⁵

Strategi pemasaran, strategi operasional dan strategi distribusi merupakan strategi yang saling berkaitan bahkan strategi pemasaran bisa disebut mencakup strategi operasional dan distribusi karena didalam strategi pemasaran terdiri dari 4P yakni Product, price, promotion, dan place. 4P tersebut saling berkaitan dengan strategi operasional dan strategi distribusi.

Menurut Bapak Hasan Arifin selaku Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro usaha yang efektif dilakukan Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah adalah dibagian strategi promosinya dimana di dalam strategi promosi memiliki peran penting yaitu semakin sering Bank Muamalat melakukan promosi terhadap produk ini trend nasabah Bank Muamalat menjadi meningkat. Tujuan promosi yaitu untuk menjaring masyarakat agar dapat menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.⁶

Strategi promosi yang dilakukan yaitu ada 4 yang pertama, periklanan yaitu Bank Muamalat melakukannya dengan mengupload di

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 4 Agustus 2021 Pukul 11.00 WIB

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Indonesia Muamalat KCP Metro, Pada 2 Juni 2022 Pukul 10.00 WIB

website dan media sosial Bank Muamalat. Yang kedua, promosi penjualan dengan memberikan hadiah kepada beberapa instansi seperti Universitas Muhammadiyah, SMK Muhammadiyah, Rumah Sakit, Ponpes, dan lainnya yang sudah berkenan untuk bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Yang ketiga, Publisitas dengan melakukan kunjungan ke komunitas infak, instansi seperti pondok pesantren, pada saat pengajian dan juga di instansi-instansi yang sudah berkenan untuk melakukan kerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Yang Terakhir, Penjualan Pribadi dengan melakukan penawaran langsung kepada nasabah yang datang ke bank menghadap ke meja *customer service*, hal tersebut juga masih tetap memperhatikan protokol kesehatan. Disamping itu juga penjualan pribadi juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro secara online, dengan membantu para calon nasabah dalam pembukaan buku rekening secara online.

Maka dari itu sangat pentingnya strategi bisnis dalam suatu perusahaan. Dikarenakan bahwa strategi bisnis menjadikan kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan suatu usahanya. Apabila disaat perusahaan tersebut dilanda oleh suatu masalah atau tantangan yang sebelumnya belum pernah terjadi. Strategi bisnis yang akan dijalankan juga harus difikirkan secara kritis, bahkan beserta resiko-resikonya yang akan dihadapi kedepannya. jika terjadi kegagalan dalam menjalankan suatu strategi bisnisnya. Hal ini dilakukan agar suatu perusahaan dapat tetap bisa dikendalikan secara aman. Dan dapat

menjalankan strategi bisnisnya dengan baik, sehingga perusahaan akan tetap berjalan dengan semestinya dan dapat mewujudkan keberhasilan dalam setiap usaha yang dilakukannya.

Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul tugas skripsi tentang **“Implementasi Strategi Bisnis Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umroh Dimasa Pandemi”**.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah maka dapat diambil sebuah pertanyaan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana implementasi strategi bisnis yang dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi?
2. Apakah Bank Muamalat sudah menerapkan strategi bisnis untuk mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dengan pertanyaan penelitian maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui implementasi strategi bisnis yang dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi.

2. Untuk mengetahui efektivitas Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi pembacanya baik secara teoritis dan praktis.

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi ilmu pengetahuan yang baru bagi peneliti mengenai suatu strategi bisnis dalam perbankan syariah dan mengetahui secara spesifik alur dalam sebuah penelitian yang dilaksanakan.

b. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber pengembangan ilmu bagi mahasiswa dalam penyusunan karya ilmiah dan skripsinya, sehingga menjadi sebuah penelitian yang relevan untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

c. Bagi BANK

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru terhadap bank muamalat mengenai bagaimana cara mengimplementasikan sebuah produk dengan cara strategi bisnis yang lebih baik didalam kondisi pandemi ini.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pengembangan bagi perusahaan bank tersebut dalam mempraktekkan strategi bisnis di era pandemi saat ini yang memiliki banyak sekali rintangan baru serta terbatasnya semua aktivitas fisik yang membuat perusahaan harus bergerak lebih cepat dan tepat.

E. Penelitian Relevan

1. Skripsi karya Riski Eka Lestari dengan judul penelitian tentang “ Strategi bisnis Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung”. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui strategi bisnis yang akan digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung dalam mengoptimalkan produk Tabungan Mabrur Junior. Penelitian tersebut adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dari Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung pada produk Tabungan Mabrur Junior menggunakan strategi pemasaran 4 P yaitu strategi produk (*Product*), strategi harga (*Price*), strategi tempat (*Place*), dan strategi promosi (*Promotion*).⁷

Persamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian diatas yaitu yang pertama, pengumpulan data sama-sama menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Kedua, tujuan penelitian tersebut

⁷ Riski Eka Lestari, “*Strategi Bisnis Produk Tabungan Mabrur Junior (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*”, Skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung 2020

sama dengan salah dengan satu tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengetahui strategi bisnis yang akan digunakan. Dan yang terakhir penelitian sama-sama menggunakan jenis penelitian lapangan.

Perbedaannya yaitu yang pertama, objek penelitian tersebut adalah Bank Syariah Mandiri, sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan adalah Bank Muamalat. Kedua, lokasi penelitian tersebut berada di kota Teluk Betung sedangkan lokasi penelitian yang akan dilakukan di kota Metro. Ketiga, produk tabungan penelitian tersebut yaitu Tabungan Mabrur Junior sedangkan produk tabungan yang akan dilakukan yaitu Tabungan Haji dan Umroh. Keempat, tujuan penelitian tersebut sedikit berbeda dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan dimana penelitian tersebut hanya mengetahui strategi bisnis yang akan digunakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung dalam mengoptimalkan produk Tabungan Mabrur Junior sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi bisnis yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi.

2. Tugas Akhir karya Lailatul Fitria dengan judul penelitian yaitu “Pelaksanaan Tabungan Haji dan Umrah dengan akad Mudharabah Mutlaqah pada PT Bank BRI Syariah Tbk. KCP Tulang Bawang Barat Lampung”. Tujuan penelitian tersebut untuk mengetahui pelaksanaan Tabungan Haji dan Umrah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* pada PT Bank BRI Syariah Tbk. KCP Tulang Bawang Barat Lampung. Penelitian

tersebut adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan metode deskriptif. Metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian dari PT Bank BRI Syariah Tbk. KCP Tulang Bawang Barat Lampung menggunakan akad *Mudharabah Mutlaqah*. Dan pelaksanaan tabungan haji dan umrah sudah sesuai dengan Fatwa DSN-MUI No. 02/ DSN-MUI / IV/ 2000 yaitu produk tabungan haji dan umrah berdasarkan prinsip bagi hasil, dan tabungan dibenarkan secara syariah.

Persamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian diatas yaitu yang pertama, sama-sama membahas mengenai produk tabungan haji dan umrah. Kedua, jenis penelitian yang digunakan sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Ketiga, pengumpulan data sama-sama menggunakan metode wawancara dan dokumentasi.⁸

Perbedaannya yaitu yang pertama, objek penelitian tersebut adalah Bank BRI Syariah Tbk sedangkan objek penelitian yang akan dilakukan adalah Bank Muamalat. Kedua, lokasi penelitian tersebut berada di kota Tulang Bawang Barat Lampung sedangkan lokasi penelitian ini yang akan dilakukan di kota Metro. Ketiga, tujuan penelitian tersebut berbeda dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan dimana tujuan penelitian tersebut yaitu untuk mengetahui pelaksanaan Tabungan Haji dan Umrah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* sebelum

⁸ Lailatul Fitria, "Pelaksanaan Tabungan Haji dan Umrah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah* (Studi kasus PT Bank BRI Syariah Tbk. KCP Tulang Bawang Barat Lampung)", Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro 2019

adanya pandemi sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi bisnis yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi.

3. Jurnal Penelitian karya Kiki Rizki Amalia, Rini Kurniati, Ratna Nikin Hardati tentang “Implementasi strategi pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji dibank muamalat kantor cabang Malang”. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Implementasi dari strategi pengembangan produk di Bank Muamlat kantor cabang Malang dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam dua tahun kedepan Bank Muamalat masih mengalami fluktuasi (naik atau turun) jumlah nasabah yang hal ini disebabkan oleh beberapa keunggulan yang dimiliki kompetitor (pesaing).

Persamaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian diatas yaitu yang pertama, sama-sama membahas mengenai produk tabungan haji dan umrah. Kedua, pengumpulan data sama-sama menggunakan, wawancara dan dokumentasi.⁹

Perbedaannya yaitu yang pertama, lokasi penelitian tersebut berada di kota Malang sedangkan lokasi penelitian yang ini dilakukan di kota Metro. Kedua, salah satu tujuan penelitian tersebut berbeda dengan

⁹ Kiki R. Amalia et al., “Implementasi strategi pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji (Studi Kasus Bank muamalat kantor cabang Malang)” *JIAGABI* Vol. 9, No. 2, Agustus 2020

tujuan penelitian yang akan dilakukan dimana penelitian tersebut untuk mengetahui strategi pengembangan tabungan haji sebelum adanya pandemi Covid-19 sedangkan penelitian yang akan dilakukan bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi bisnis yang akan dilakukan oleh Bank Muamalat kantor cabang Metro dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umroh dimasa pandemi.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Bisnis

1) Pengertian Strategi

Menurut Hill, strategi adalah suatu cara menekankan hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan manufaktur dan pemasaran¹. Manajemen strategi terdiri dari 3 proses yaitu sebagai berikut :

- 1) Pembuatan strategi yang merupakan perumusan diawali dengan analisis SWOT dengan harapan dapat mengembangkan misi yang sudah dijabarkan kedalam tujuan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 2) Penerapan atau implementasi strategi, yang kemudian dikenal dengan sebutan taktik, yaitu suatu tindakan dari sebuah penjabaran yang dituangkan didalam buku strategi, buku kebijakan, isi pasal, pelaksanaan prosedur operasional (SOP), dan pelaksanaan isi program.
- 3) Evaluasi strategi melalui penilaian hasil keseluruhan yang dibandingkan dengan data, lalu dari berbagai sumber dan jika ditemukan ketidaksesuaian maka akan dilakukan perbaikan.

Dan didalam manajemen strategi telah dibangun oleh setiap fungsi atau departemen , yang dimana setiap fungsi harus mencapai tujuan

¹ Nazarudin, *Manajemen Strategik*, (Palembang: CV.Amanah, 2018),3.

masing-masing dari fungsi tersebut, yang akan mengarah pada satu tujuan dari suatu manajemen perusahaan.²

Jadi strategi adalah sekumpulan ide berbeda yang mencakup rencana untuk mencapai tujuan tertentu. Karena sekumpulan ide tersebut merupakan titik awal untuk berhasil atau tidak sebuah strategi.

2) Pengertian Bisnis

Skinner mendefinisikan bisnis adalah sebagai pertukaran barang atau jasa yang saling menguntungkan atau memberi manfaat. Bisnis adalah sebuah aktivitas yang mengarah pada peningkatan nilai tambah melalui proses penyerahan jasa, perdagangan atau pengolahan barang (produksi). Sedangkan menurut arti dasarnya, bisnis memiliki makna sebagai the buying and selling of goods and service.³

Menurut J.S. Nimpoena pengertian bisnis dapat dibedakan dalam pengertian yang sempit dan pengertian yang luas. Jika kita berorientasi pada pengertian sempit maka bisnis tidak lain dari fiksi. Sedangkan dalam arti yang luas, bisnis merupakan usaha yang terkait erat dengan dunia ekonomi dan juga politik. Hal ini di sebabkan dunia ekonomi dan dunia politik pada dasarnya merupakan suatu hubungan yang saling tergantung, dan yang turut mencerminkan efektivitas suatu masyarakat dalam gerak usahanya.⁴

² Etika Sabariah, *Manajemen Strategi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 21-22.

³ Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), 3.

⁴ *Ibid.*, 4.

Jadi bisnis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh perorangan maupun organisasi yang berkaitan dengan aktivitas produksi, penjualan dan pembelian baik barang atau jasa untuk mendapatkan keuntungan atau laba.

3) Pengertian Strategi Bisnis

Strategi bisnis merupakan strategi yang dikembangkan organisasi atau perusahaan untuk dieksekusi pada level unit bisnis, setelah tujuan bisnis disepakati, maka tahap selanjutnya adalah merumuskan dan memutuskan strategi bisnis. Strategi bisnis tersebut merupakan kombinasi sinergis dari seluruh strategi fungsional yang ada. Dan juga sebaliknya, seluruh strategi fungsional yang telah dikembangkan haruslah sejalan dan mengarahkan pada strategi bisnis yang dipilih.⁵

Warren, mengatakan bahwa strategi bisnis adalah serangkaian rencana dan tindakan terintegritas yang didesain bagi perusahaan sebagai sarana untuk memperoleh keuntungan melebihi pesaingnya sekaligus untuk memaksimalkan laba.

Kemudian Herry Achmad, mengatakan strategi tingkat bisnis merupakan bisnis yang terjadi pada tingkat divisional, yang menekankan pada posisi kompetitif untuk produk atau segmen tertentu yang dilakukan disuatu divisi.

⁵ Ahmad Baharudin, et al, *Manajemen Bisnis Kontemporer*, (Yogyakarta: CV. Diandra Primamitra Media, 2020), 82-83

Selanjutnya Hitt, mengatakan bahwa strategi tingkat bisnis adalah serangkaian komitmen dan tindakan yang terintegritas dan terkoordinasi, yang dirancang untuk menyediakan nilai kepada para pelanggan dan mendapatkan keunggulan kompetitif dengan mengeksploitas kompetensi-kompetensi inti dari pasar produk individual dan spesifik.⁶

Jadi strategi bisnis adalah upaya perusahaan dalam mengambil kebijakan dan pedoman yang memiliki komitmen dan tindakan yang dirancang untuk membangun keunggulan dalam persaingan bisnis untuk memenuhi dan mencapai tujuan bisnis.

4) Macam-Macam Strategi Bisnis

a. Strategi Pemasaran

Menurut Chandra , strategi pemasaran merupakan rencana yang menjabarkan ekspektasi perusahaan akan dampak dari berbagai aktivitas atau program pemasaran terhadap permintaan produk atau lini produknya di pasar sasaran tertentu. Program pemasaran meliputi tindakan-tindakan pemasaran yang dapat mempengaruhi permintaan terhadap produk, diantaranya dalam hal mengubah harga, memodifikasi kampanye iklan, merancang promosi khusus, menentukan pilihan saluran distribusi, dan sebagainya.

⁶ Riana septiani, "Pengaruh Teknologi Informasi Dan Strategi Bisnis Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi mManajemen", *Jurnal Akuntansi Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi* Vol.1, No.3,2017, 68

Bauran pemasaran terdiri dari empat kelompok variabel yang disebut dengan 4P, yaitu :⁷

1) Product/Produk

Produk berarti kombinasi barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan kepada pasar sasaran. Elemen-elemen yang termasuk dalam bauran produk antara lain ragam produk, kualitas, design, fitur, nama merek, kemasan, serta layanan.

2) Price/Harga

Harga adalah jumlah uang yang harus dibayarkan pelanggan untuk memperoleh produk. Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan, sedangkan unsur-unsur lainnya menghasilkan biaya. Harga adalah unsur bauran pemasaran yang paling mudah disesuaikan dan membutuhkan waktu yang relatif singkat, sedangkan ciri-ciri produk, saluran distribusi, bahkan promosi membutuhkan lebih banyak waktu.

3) Place/Tempat

Tempat atau saluran pemasaran meliputi kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Saluran distribusi adalah rangkaian organisasi yang saling tergantung yang terlibat dalam proses untuk menjadikan suatu produk atau jasa siap untuk digunakan atau dikonsumsi. Saluran

⁷ Dimas Handika Wibowo, et al, "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Pada Batik Di Jeng Solo", *Jurnal Administrasi Bisnis* Vol.29, No.1, 2015, 63.

distribusi dapat didefinisikan sebagai himpunan perusahaan dan perorangan yang mengambil alih hak atau membantu dalam pengalihan hak atas barang atau jasa tertentu selama barang atau jasa tersebut berpindah dari produsen ke konsumen.

4) Promotion/Promosi

Promosi berarti aktivitas yang menyampaikan produk dan membujuk pelanggan untuk membelinya. Definisi promosi menurut Kotler adalah berbagai kegiatan yang dilakukan oleh produsen untuk mengomunikasikan manfaat dari produknya, membujuk, dan mengingatkan para konsumen sasaran agar membeli produk tersebut.

b. Strategi Produk/Oprasional

Menurut Stavenson, strategi operasional adalah pendekatan yang konsisten pada strategi organisasi dan digunakan sebagai alat untuk mengatur fungsi operasional perusahaan. Strategi operasional dapat memberi pengaruh besar pada kompetitif perusahaan jika diatur dengan baik.⁸

Jadi strategi produk adalah suatu strategi yang dilakukan oleh suatu perusahaan yang berkaitan dengan produk yang dipasarkan dan juga hal-hal yang terkait dalam produk tersebut.

⁸ Johan Nathaniel Soedjono, "Analisis Pengembangan Strategi Operasional Demi Mencapai Keunggulan Kompetitif Pada PT. Mahakam Mandiri Makmur", *Agora* Vol.4, No.2, 2016, 166.

Menurut Heizer dan Render, kegiatan operasional dapat dibagi menjadi 10 (sepuluh) macam kegiatan atau keputusan, yaitu:⁹

a) Desain Produk dan/atau Jasa

Desain produk dan/atau jasa dilakukan dengan mendefinisikan hal-hal yang dibutuhkan keputusan operasional lainnya. Tujuan dari keputusan produk adalah untuk mengembangkan dan mengimplementasikan suatu strategi produk yang memenuhi permintaan pasar dengan keunggulan kompetitif.

b) Manajemen Kualitas

Manajemen kualitas dilakukan dengan mencari tahu kualitas yang diharapkan pelanggan dan prosedur untuk mengidentifikasi dan mencapai kualitas tersebut.

c) Desain Proses dan Kapasitas

Desain proses dan kapasitas dilakukan dengan menentukan bagaimana barang dan jasa diproduksi dan menjalankan manajemen dengan teknologi, kualitas, sumber daya manusia, dan investasi modal tertentu. Tujuan dari hal ini adalah untuk membangun proses produksi yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan spesifikasi produk di dalam biaya dan batasan manajerial lainnya.

⁹ Ibid, 165

d) Strategi Lokasi

Strategi lokasi membutuhkan penilaian mengenai kedekatan pada pelanggan, pemasok, dan tenaga ahli, dengan tetap mempertimbangkan biaya, infrastruktur, logistik, dan pemerintah. Tujuan dari strategi lokasi adalah memaksimalkan manfaat lokasi bagi perusahaan.

e) Strategi Tata Ruang

Strategi tata ruang membutuhkan pengintegrasian kapasitas yang dibutuhkan, tingkatan karyawan, teknologi, dan persediaan yang dibutuhkan untuk menentukan aliran material, orang, dan informasi yang efisien. Tujuan dari strategi tata ruang adalah untuk mengembangkan tata ruang yang efektif dan efisien yang memenuhi kebutuhan perusahaan.

f) Sumber Daya Manusia dan Job Design

Hal ini dilakukan dengan menentukan bagaimana merekrut, memotivasi, dan mempertahankan karyawan dengan kemampuan yang dibutuhkan. Sumber daya manusia merupakan bagian yang terintegrasi dan mahal dari desain sistem secara keseluruhan. Tujuan dari hal ini adalah untuk mengatur tenaga kerja dan desain pekerjaan sehingga mereka dimanfaatkan dengan efektif dan efisien.

g) Manajemen Rantai Pasok

Tujuan dari manajemen rantai pasok adalah untuk membangun rantai pemasok yang fokus pada pemaksimalan nilai kepada pelanggan.

h) Manajemen Persediaan

Manajemen persediaan dilakukan dengan mempertimbangkan keputusan pemesanan dan penyimpanan persediaan dan bagaimana memaksimalkannya seiring dengan kepuasan pelanggan, kemampuan pemasok, dan jadwal produksi. Tujuan dari manajemen persediaan adalah untuk membuat keseimbangan antara investasi persediaan dan layanan pelanggan .

i) Penjadwalan

Penjawalan dilakukan dengan menentukan dan mengimplementasikan rencana/jadwal jangka pendek dan menengah yang memanfaatkan karyawan dan fasilitas dengan efektif dan efisien untuk memenuhi permintaan pelanggan.

j) Pemeliharaan

Pemeliharaan membutuhkan keputusan yang mempertimbangkan kapasitas fasilitas, permintaan produksi, dan kebutuhan karyawan untuk mempertahankan proses yang stabil dan dapat diandalkan. Tujuan dari pemeliharaan adalah untuk mempertahankan kemampuan sistem dalam perusahaan.¹⁰

¹⁰ Ibid, 166

c. Strategi Distribusi

Distribusi adalah salah satu elemen dari marketing mix. Distribusi dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian barang dan jasa dari produsen kepada konsumen.

Distribusi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam sistem pemasaran karena distribusi yang efektif dan efisien maka barang akan cepat dipasarkan dan selanjutnya akan dibeli dan dikonsumsi oleh konsumen.¹¹

Jadi strategi distribusi adalah bagaimana sebuah perusahaan atau lembaga keuangan dalam pemetaan produknya agar dapat dikenal luas oleh masyarakat sehingga produk tersebut akan berkembang dan menghasilkan keuntungan bagi perusahaan.

5) Tujuan Strategi Bisnis

Agar tetap beroperasi dan memiliki kelangsungan hidup, setiap bisnis harus memiliki tujuan. Ada berbagai tujuan dari suatu bisnis, namun umumnya tujuan bisnis meliputi:

- 1) Profit (keuntungan)
- 2) Mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan
- 3) Pertumbuhan perusahaan
- 4) Tanggung jawab sosial

¹¹ Oky Ardiyanta, "Analisis Strategi Distribusi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT. Salama Nusantara", *Tugas Akhir*, (Yogyakarta: UNY, 2013).

Mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan merupakan tujuan yang wajar. Karena tujuan yang lain dapat dicapai hanya bila bisnis tetap bertahan hidup. Sedangkan bertumbuh merupakan tujuan karena bisnis tidak dapat tetap seperti semula adanya. Seperti peningkatan market share dan peningkatan produktifitas merupakan tujuan pertumbuhan yang penting. Saat ini pertanggungjawaban sosial merupakan tujuan yang penting. Bisnis, seperti manusia di masyarakat harus menerima tanggung jawab mereka seperti pengendalian polusi, menghapuskan praktek-praktek deskriminasi dan penghematan energi.

Meskipun kelangsungan hidup, pertumbuhan dan pertanggungjawaban sosial merupakan tujuan yang penting, profit memegang peranan yang penting dalam bisnis. Profit/ keuntungan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu keuntungan bisnis dan keuntungan ekonomis. Keuntungan bisnis merupakan selisih antara pendapatan (penghasilan) dengan pengeluaran (biaya-biaya). Yaitu selisih antara harga jual dengan semua biaya produksi dan penjualan produk termasuk pajak. Sedangkan keuntungan ekonomis adalah sisa usaha setelah pengeluaran aktual dan biaya peluang (*opportunity costs*) dikurangi dari pendapatan. Yang dimaksud dengan biaya peluang adalah biaya pemilihan untuk menggunakan sumber daya untuk satu tujuan sementara mengorbankan alternatif terbaik. Lainnya bagi penggunaan sumber daya tersebut.¹²

¹² Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009), 14-15.

B. Tabungan Haji dan Umrah

1) Pengertian Tabungan Haji dan Umrah

Tabungan haji dan umrah merupakan salah satu produk tabungan unggulan di Bank Muamalat Indonesia. Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah tabungan yang fleksibel, dikarenakan nasabah Bank Muamalat Indonesia bisa memilih dan mengatur jumlah setoran serta jangka waktu menabung sesuai dengan paket haji atau umrah yang tersedia. Nasabah atau jemaah harus daftar dan meyetorkan uang sebesar Rp. 25.000.000 untuk mendapatkan nomor porsi haji. Jumlah setoran awal tidak ditentukan oleh pihak bank akan tetapi ditentukan sendiri oleh nasabah. Selanjutnya uang yang sudah ditentukan inilah yang akan didebit secara otomatis dari tabungan nasabah Bank Muamalat Indonesia pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah Bank Muamalat Indonesia juga tidak akan dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening haji dan umrah.

Tabungan haji dan umrah pada Bank Muamalat Indonesia telah dipercayai oleh Kementerian Agama menjadi salah satu Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji (BPS BPIH) sehingga komitmennya untuk mengantarkan nasabah ke tanah suci telah teruji. Tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia adalah sistem tabungan yang sudah online dengan Sistem Komputerisasi Haji terpadu (SISKOHAT) milik Kementerian Agama. Dengan demikian nasabah

Bank Muamalat Indonesia telah mendapatkan kepastian kuota keberangkatan dalam hal ibadah haji.¹³

2) Akad Tabungan Haji dan Umrah

Tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia merupakan layanan perbankan syariah yang menggunakan akad wadi'ah, yang dikelola secara fleksibel dan praktis.

Dalam bahasa Indonesia wadi'ah berarti "titipan". Wadi'ah adalah akad atau kontak antara dua pihak yaitu antara pemilik barang dan calon penerima barang titipan tersebut. Akad wadi'ah dibagi menjadi 2 macam yaitu Akad wadi'ah yad amanah dan akad wadi'ah yad dhamannah.

Akad wadi'ah yad amanah adalah harta titipan milik nasabah tidak boleh dimanfaatkan oleh pihak bank. Sedangkan Akad wadi'ah yad dhamannah adalah harta titipan milik nasabah boleh dimanfaatkan oleh pihak bank sehingga pihak bank bertanggung jawab penuh atas keutuhan harta milik nasabah.¹⁴

Jadi produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat kantor cabang Metro menggunakan akad wadi'ah yad dhamannah, yang dimana uang tersebut dapat diinvestasikan ke nasabah lain. Sehingga profit yang didapatkan oleh pihak Bank Muamalat dalam tabungan haji dan umrah

¹³ Bank Muamalat Indonesia, Tabungan Haji dan Umrah, diakses pada halaman <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada 26 Januari 2022..

¹⁴ Sutan Remy S., *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, (Jakarta: PT Kencana, 2014), 351-3523

tersebut karena investasi dana dari nasabah yang menabung pada produk tabungan haji dan umrah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Didalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan merupakan suatu penelitian yang dilakukan didalam lapangan atau juga dapat disebut dilokasi penelitian tersebut. Yaitu suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki suatu gejala objektif yang terjadi di lokasi penelitian, yang kemudian dilakukan untuk menyusun suatu laporan penelitian. Didalam penelitian lapangan juga terdapat suatu tujuan yaitu untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan yang sekarang dan interaksi suatu lingkungan sesuai dengan unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.¹

Didalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah suatu penelitian lapangan. Yang dimana peneliti melakukan penelitian dengan cara terjun langsung ke lapangan atau lokasi tersebut, untuk menggali suatu informasi yang berkaitan dengan implementasi strategi bisnis dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi yang akan dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro.

¹ Cholid Narbuko & Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Pt Bumi Aksara, 2016),46

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang berusaha untuk menuturkan suatu pemecahan masalah yang ada pada sekarang ini sesuai berdasarkan dengan data-data, sehingga ia juga menyajikan data, menganalisis data dan menginterpretasikan suatu data. Dan juga bersifat komperatif dan korelatif. Penelitian deskriptif juga banyak membantu dalam penelitian, terutama pada penelitian yang bersifat longitudinal, genetik dan klinis. Penelitian survei biasanya juga termasuk dalam penelitian ini.²

Didalam uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sifat penelitian ini adalah suatu penelitian deskriptif kualitatif. Yang dimana peneliti melakukan penelitian dengan cara menuturkan suatu pemecahan masalah yang berkaitan dengan strategi bisnis dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi yang akan dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro yang berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subjek darimana data tersebut dapat diperoleh. Sumber utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, sedangkan selebihnya adalah data tambahan

² Ibid., 44

seperti dokumen dan lain-lain.³ Dalam sumber data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sekunder, dan sebagai berikut penjelasannya:

1. Sumber Data Primer

Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data⁴. Sumber data primer didapat dari narasumber atau responden yang menjadi objek dalam penelitian.

Dalam sumber data primer, peneliti melakukan proses pengumpulan datanya dengan memperhatikan objek penelitian yang akan dijadikan sumber utamanya. Sumber utama yang dipilih oleh peneliti dalam mendapatkan datanya yaitu dari pihak Bank Muamalat Kantor Cabang Metro yaitu dengan Bapak Hasan selaku kepala cabang, Ibu Yurita Sari selaku marketing di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro, dan Nasabah dengan populasi 1.192 pada tahun terakhir yaitu tahun 2021 dengan menggunakan teknik *snowball sampling*. *Snowball sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Peneliti memilih *snowball sampling* karena dalam penentuan sampel, peneliti pertama-tama hanya menentukan satu atau dua orang saja tetapi karena data yang didapat dirasa belum lengkap maka peneliti mencari orang lain untuk melengkapi data tersebut.

³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosda Karya, 2009), hal. 157

⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2017), hal. 225

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data ke pengumpul data, misalnya melalui orang lain ataupun melalui dokumen-dokumen.⁵

Sumber data sekunder yang lebih dominan dalam penelitian ini adalah buku karya Pandji Anoraga dengan judul manajemen bisnis atau jurnal yang berkaitan dengan dengan strategi bisnis dan data yang berkaitan dengan produk tabungan haji dan umrah dari Bank Muamalat Kantor Cabang Metro sendiri.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh suatu informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan dari penelitian. Dalam pengumpulan data yang berasal dari sampel penelitian, yaitu dilakukan dengan metode tertentu yang sesuai dengan tujuannya. Supaya penelitian berjalan dengan baik, maka peneliti menentukan teknik pengumpulan data yang harus sesuai dengan jenis data yang akan diambil, yaitu metodenya sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara merupakan bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Kemudian komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam sistem hubungan tatap muka, sehingga gerak

⁵ Ibid., 225

dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Oleh karena itu, wawancara tidak hanya saja menangkap pemahaman atau ide, melainkan juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif, yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan.⁶

Dalam hal wawancara peneliti menggunakan metode wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah upaya menemukan permasalahan dengan secara lebih terbuka, dimana antara pihak yang terkait saling diajak untuk diminta pendapat secara mendalam. Dalam hal wawancara peneliti akan menggali sebuah informasi dan data dari Bapak Hasan selaku kepala Cabang, Ibu Yurita Sari selaku Marketing di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro dan Nasabah tabungan haji dan umrah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu merupakan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu. Dokumentasi merupakan suatu pencatatan dalam sebuah peristiwa atau penelitian. Semua dokumen ditulis, dicatat yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan sebagai sumber informasi.⁷

Dalam teknik dokumentasi peneliti menggunakan sebagai bahan penunjang dokumen. Dalam hal ini yang digunakan peneliti berasal dari profil Bank Muamalat, Visi dan Misi Bank Muamalat, serta strategi

⁶ Ibid., 119

⁷ Ibid., 123

bisnis produk tabungan haji dan umroh di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro.

D. Teknik Penjamin Keabsahan Data

Didalam suatu penelitian data yang diperoleh dan dihasilkan dapat dikatakan baik apabila mampu menjamin keabsahan suatu datanya agar dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penjamin keabsahan data dalam penelitian nantinya akan menggunakan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber data adalah peneliti menggali informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Penelitian kemudian juga menggunakan wawancara, dan dokumentasi sebagai sumber data yang sama secara serempak. Tujuan dari hal tersebut yaitu untuk dapat mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.⁸ Hal ini sangat berpengaruh penting dalam suatu penelitian yang dilakukan guna menemukan dan menetapkan fakta yang terjadi dalam penerapan strategi bisnis dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi yang akan dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro.

E. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan peneliti yaitu analisa data kualitatif yang bersifat induktif. Analisa data kualitatif induktif yaitu suatu

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 241

analisis berdasarkan data yang diperoleh, yang kemudian dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan harus berdasarkan pada data tersebut, yang selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau bahkan ditolak sesuai dengan data yang terkumpulkan.⁹ Tujuan dalam menyederhanakan data yang telah terkumpul dan menyajikan dalam susunan yang baik agar dapat lebih mudah untuk dipahami.

Berdasarkan uraian diatas maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang diperoleh, yaitu data yang dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi mengenai implementasi strategi bisnis dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi yang akan dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Metro.

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabet, 2016), 375

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro

A. Sejarah Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro

PT Bank Muamalat Indonesia KCP Metro didirikan yaitu pada tanggal 15 november 2010, yang pada saat ini berlokasi di jalan Jendral Sudirman No. 282 B Metro pusat – Kota Metro Telephone : (0725) 7850500, fax (0725) 7850006. Pada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Metro juga sudah terafiliasi dalam Kantor Cabang Pembantu lainnya, yaitu diantaranya seperti : KCP Pringsewu, KCP Bandar Jaya, KCP Z.A Pagar Alam, KCP Kota Bumi, KCP Panjang, KCP Metro, KCP Al Kautsar, dan KCP Antasari.¹

Pada tanggal 19 sampai 22 agustus tahun 1990 diadakannya suatu Lokarya Ulama tentang Bunga Bank dan Perbankan di Cisarua, Bogor. Dari hasil adanya lokarya tersebut kemudian dibahas lebih mendalam pada Musyawarah Nasional IV Majelis Ulama Indonesia (MUNAS IV MUI) yang berlangsung di Jakarta, yaitu pada tanggal 22 sampai 25 agustus 1990, yang kemudian merekomendasikan untuk dibentuknya sebuah lembaga keuangan syariah dengan membentuk sebuah kelompok kerja. Pada tahun 1991, kemudian didirikannya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk.

¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 7 April 2022 Pukul 10.00 WIB

PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk didirikan pada 24 Rabi'us Tsani 1412 H atau 1 November 1991, di prakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992.

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat Indonesia juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham perseroan senilai Rp 84 Milyar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan.²

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia yaitu pada tanggal 01 November 1991 atau sama dengan 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia di gagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau sama dengan 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk- produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada

² Bank Muamalat Indonesia, Tabungan Haji dan Umrah, diakses pada halaman <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada 7 April 2022

tahun 2004 juga menjadi tabungan instan yang pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 juga mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip yang pertama di Indonesia, serta layanan *e-channel* yaitu seperti *internet banking*, *mobile banking*, dan *ATM*, seta *cash management*. Semua produk tersebut menjadi suatu pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi suatu tonggak sejarah penting di Industri Perbankan Syariah.

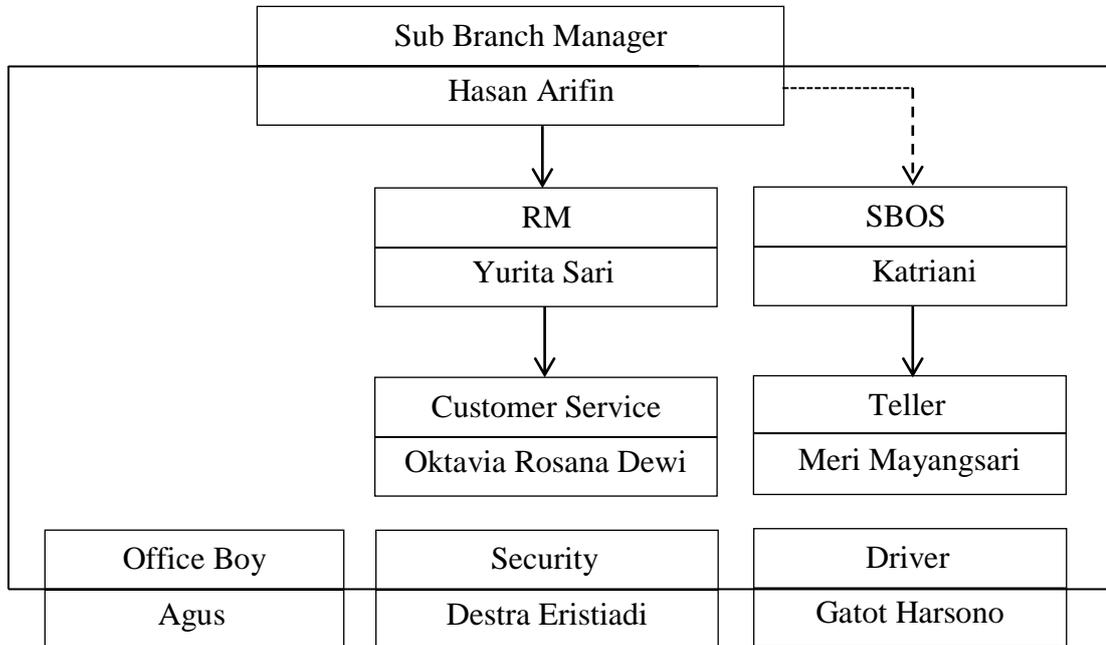
Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk salah satunya yang berada di Malaysia.

Pada saat menginjak usianya yang ke-20 yaitu pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding yaitu pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, modern serta Profesional.

Kemudian pada sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang sangat terarah dari Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.³

³ Bank Muamalat Indonesia, Tabungan Haji dan Umrah, diakses pada halaman <https://www.bankmuamalat.co.id> diakses pada 7 April 2022

B. Struktur Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro



Berikut penjelasan tugas dari struktur Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro yang terlibat dalam penelitian ini :

a. *Sub Branch Manager* yaitu dalam penelitian ini beliau membantu peneliti dalam memperoleh data serta mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Disamping itu tugas *Sub Branch Manager* didalam lingkungan Bank Muamalat Indonesia yaitu sebagai berikut :

- Melaksanakan manajemen harian cabang pembantu agar tujuan operasional cabang pembantu dapat tercapai, berupa tingkat pelayanan yang optimal dan pencapaian target usaha cabang pembantu.
- Melaksanakan proses kerja di cabang pembantu sesuai dengan

sistem prosedur yang berlaku.

- Memberikan persetujuan untuk transaksi-transaksi jumlah besar sesuai dengan wewenangnya setelah dilakukan penelitian.
 - Menjabarkan dan mengimplementasi strategi cabang kedalam Operasional Cabang Pembantu.
 - Mengendalikan pengeluaran-pengeluaran di Cabang Pembantu untuk mengurangi pemborosan.
 - Menyampaikan laporan atau pencapaian target secara berkala kepada *Branch Manajer*.
- b. *Relationship Manajer / Marketing* yaitu dalam penelitian ini beliau membantu peneliti dalam mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian.
- Tugas dari *Marketing* yaitu mengelola hubungan dengan nasabah bank. Seorang *Marketing* harus mampu untuk mengakuisisi nasabah baru, mengidentifikasi kebutuhan nasabah atau calon nasabah dan juga memberikan solusi atas kebutuhan nasabah tersebut dengan produk dan layanan yang dimiliki oleh Bank.
- c. *Sub Branch Opration Supervisor* bertugas membantu Sub Branch Manager dalam melakukan pengawasan dan evaluasi kerja terhadap fungsi-fungsi oprasional dibawahnya untu k memastikan tercapainya target kerja yang ditetapkan
- d. *Customer Service* bertugas menyediakan penyampain informasi dan penjualan produk DPK (dana pihak ketika), Memberikan Layanan

- kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening, Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah, dan menginput data nasabah.
- e. Teller bertugas untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang.
 - f. Security bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, menyambut dan menanyakan keperluan nasabah.
 - g. *Office Boy* bertugas memelihara dan membersihkan fasilitas yang ada di kantor serta membantu kegiatan kru lain .
 - h. *Driver* bertugas dalam bagian kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan.⁴

B. Implementasi Strategi Bisnis Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hasan selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu Bagaimana Tren perkembangan minat nasabah dalam menabung produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi, kemudian beliau menjelaskan bahwasanya perkembangan peningkatan jumlah nasabah dalam menabung produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi yaitu sangat baik, hal ini dibuktikan dalam data peningkatan jumlah nasabah mengalami kenaikan

⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 7 April 2022 Pukul 10.00 WIB

pada tahun 2021 sebesar 1.192 dari yang tahun 2020 jumlah nasabah produk tabungan haji dan umrah hanya sebesar 1.064. Beliau juga menjelaskan bahwasanya hal ini terjadi dikarenakan bahwasanya walaupun pada saat pandemi terjadi pembatalan keberangkatan haji dan umrah akan tetapi nasabah tetap tertarik untuk terus menabung pada produk tabungan haji dan umrah.⁵

Selanjutnya berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hasan selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu, Bagaimana usaha yang harus dilakukan oleh pihak Bank Muamalat kantor cabang metro dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi. Kemudian Bapak Hasan menjelaskan usaha yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat KCP Metro dalam mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umrah yaitu dilakukannya usaha dengan cara menerapkan strategi pemasaran yang lebih efektif. Kemudian beliau juga menjelaskan bahwasanya strategi pemasaran yang digunakan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu Marketing mix ataupun bauran pemasaran yang terdiri dari 4P , Product (produk), Price (harga), Promotion (promosi), dan Place (Tempat).

Untuk strategi produk Bapak Hasan selaku Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro menjelaskan kelebihan produk tabungan haji dan umrah adalah akad yang digunakan adalah akad wadiah yad dhamanah,

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 8 April 2022 Pukul 09.00 WIB

biaya layanan gratis, setoran mudah dapat melalui teller, e-banking, dan transfer harian maupun bulanan.

Selanjutnya untuk strategi harga Bapak Hasan menjelaskan menetapkan harga sesuai dengan produk yang ditawarkan strategi yang baik, dimana dalam produk tabungan Haji dan Umrah biaya setoran awal dan biaya layanan gratis dan hanya cukup membayar Rp.50.000 untuk biaya penutupa rekening. Hal tersebut yang bisa menjadi daya tarik nasabah dalam menabung pada produk tabungan Haji dan Umrah.

Dalam hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Hasan Arifin selaku kepala cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dan juga dengan Ibu Yurita Sari selaku *marketing* Bank Muamalat Indonesia KCP Metro strategi promosi yang diterapkan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dapat dianalisa sebagai berikut :

1) **Periklanan (*Advertising*)**

Ada beberapa kegiatan dalam suatu promosi periklanan yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, yaitu dengan lebih memanfaatkan media sosial seperti website, instagram, facebook, dan juga via whatsapp story. Mengenai sebar brosur Bank Muamalat Indonesia KCP Metro sudah tidak melakukan hal tersebut. Periklanan lebih kita maksimalkan dengan memanfaatkan media sosial. Informasi yang disampaikan dalam periklanan yaitu meliputi keunggulan serta syarat pembukaan rekening produk tabungan haji dan umrah. Dan sasaran yang

ditujukan dari promosi periklanan yaitu semua kalangan masyarakat.⁶ Didalam periklanan yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dengan memanfaatkan sosial media seperti instagram yaitu dilakukan setiap hari, baik di post foto maupun di post di instatory akun instagram Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Akun instagram Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu bernama bank.muamalat dan pengikut dari akun instagram Bank Muamalat Indonesia KCP Metro cukup banyak yaitu mencapai 67,5 ribu pengikut di akun instagramnya sendiri. Pada periklanan yang di facebook juga dilakukan setiap hari, baik di unggahan fotonya maupun pada fb storynya pada akun fb Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang bernama Bank Muamalat , untuk pengikutnya sendiri cukup banyak yaitu sebesar 26.178 pengikut yang ada di facebook Bank Muamalat.

2) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)

Mengenai kegiatan promosi penjualan sangat berpengaruh bahkan pada saat sebelum pandemi dan sesudah pandemi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang penerapannya juga sangat baik. Dimana Bank Muamalat Indonesia KCP Metro memberikan hadiah kepada nasabah dan calon nasabah tabungan haji dan umrah, berupa perlengkapan alat solat, sovenir, dan juga Bank Muamalat Indonesia KCP Metro memberikan hadiah kepada beberapa instansi seperti Universitas Muhammadiyah, SMK Muhammadiyah, Rumah Sakit, Ponpes, dan lainnya yang sudah berkenan

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 juni 2022 Pukul 09.00 WIB

untuk bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, hadiah yang diberikan yaitu berupa standing banner Al-Qur'an dan juga beasiswa sebesar 15 juta khusus untuk mahasiswa Universitas Muhammadiyah.⁷ Mengenai pembagian hadiah atau souvenir yang dibagikan kepada nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu dengan ketentuan bahwasanya nasabah tersebut mempunyai tabungan sebesar 50 juta sampai 100 juta. Pada instansi yang sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro maka Bank Muamalat Indonesia KCP Metro memberikan apresiasi atau hadiah yang berupa berupa standing banner Al-Qur'an dan juga beasiswa sebesar 15 juta khusus untuk mahasiswa berprestasi pada Universitas Muhammadiyah, dan hadiah tersebut dibagikan pada satu tahun sekali dan pada saat mahasiswa Universitas Muhammadiyah wisuda.

3) Publisitas (*Publicity*)

Dalam kegiatan publisitas tersebut Bank Muamalat Indonesia KCP Metro melakukan kunjungan ke visit-visit dalam rangka sosialisasi jamaah haji dengan tetap mematuhi protokol kesehatan dan juga memberlakukannya pembatasan kehadiran seseorang dikarenakan mencegah kerumunan banyak orang. Bank Muamalat Indonesia KCP Metro juga melakukan sosialisasi ke masyarakat dalam mempromosikan tabungan haji dan umrah dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Tidak hanya itu publisitas juga dilakukan melalui media sosial seperti cara

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 juni 2022 Pukul 09.00 WIB

pembukaan buku rekening secara online.⁸ Didalam publisitas target yang menjadi calon nasabah tabungan haji dan umrah yaitu masyarakat yang mempunyai penghasilan tetap, seperti PNS, pegawai swasta, dan juga wirausaha. Publisitas dilakukan setiap hari dengan melakukan kunjungan ke komunitas infak, instansi seperti pondok pesantren, pada saat pengajian dan juga di instansi-instansi yang sudah berkenan untuk melakukan kerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Didalam publisitas target marketing dalam menarik calon nasabah menjadi nasabah produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu sebesar 5 orang setiap harinya.

4) Penjualan Pribadi (*Personal Selling*)

Guna mengoptimalkan jumlah nasabah, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dalam melakukan strategi promosi salah satunya yaitu Penjualan Pribadi (*Personal Selling*) pada produk tabungan haji dan umrah sangat baik dalam hal penerapannya. Kemudian daripada itu, secara langsung karyawan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro mempromosikan produknya, yang dimana pada saat menawarkan produknya ke masyarakat *marketing* melakukan interaksi langsung dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan, penawaran dilakukan kepada masyarakat, kegiatan ini guna menjalin sebuah sikap kekeluargaan dalam mempromosikan produknya. Hal ini juga bertujuan agar mempermudah dalam menyampaikan informasi dengan masyarakat sebagai target untuk

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 juni 2022 Pukul 09.00 WIB

menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Didalam promosi penjualan pribadi dilakukan oleh *marketing* dan juga *Customer Service*. Dalam hal promosi ini juga dilakukan oleh *customer Service* dengan melakukan penawaran langsung kepada nasabah yang datang ke bank menghadap ke meja *customer service*, hal tersebut juga masih tetap memperhatikan protokol kesehatan. Disamping itu juga penjualan pribadi juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro secara online, dengan membantu para calon nasabah dalam pembukaan buku rekening secara online. Dan pada *Marketing* yaitu dengan melakukan promosi via telpon kepada calon nasabah. Hal ini berkaitan dengan strategi promosi dalam periklanan karena pada saat promosi yang dilakukan dengan memanfaatkan sosial media, iklan yang diunggah di media sosial oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro didalam iklan tersebut tertera nomer *Whatsapp marketing* dan juga *customer service* yang siap membantu menjelaskan kembali kepada nasabah jika nasabah ingin mengetahui lebih dalam produk tabungan haji dan umrah yang di iklankan di media sosial Bank Muamalat Indonesia KCP Metro tersebut. Mengenai target yang ditetapkan pada strategi promosi publisitas ini yaitu sebesar 5 orang nasabah setiap harinya.⁹

Pada saat melaksanakan strategi promosi pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro selalu melakukan evaluasi pada saat seminggu sekali. Evaluasi tersebut disampaikan oleh pihak kantor wilayah Bank

⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Yurita Sari Marketing Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 juni 2022 Pukul 09.00 WIB

Muamalat Indonesia pusat Lampung, dan didalam evaluasi tersebut kantor wilayah Bank Muamalat Indonesia pusat Lampung memberikan arahan dan bimbingan kepada pegawai Bank Muamalat Indonesia selampung dalam hal perkembangan nasabah pada produk tabungan haji dan umrah yang dihasilkan oleh masing-masing cabang. Evaluasi ini dilaksanakan melalui via zoom meeting dikarenakan adanya pandemic covid-19 yang menyebabkan evaluasi tersebut dilakukan secara online.¹⁰

Strategi tempat/distribusi Bapak Hasan selaku Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro menjelaskan Bank Muamalat KCP Metro beralamatkan di Jalan Jendral Sudirman, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34125. Lokasi ini di nilai strategis karena berada dipusat kota. Sehingga dalam melayani nasabah ataupun dalam memasarkan produk tabungan Haji dan Umrah bisa lebih maksimal.

kendala yang dihadapi Pihak Bank Muamalat KCP Metro dalam megoptimalkan produk tabungan Haji dan Umrah selama pandemi. Bapak Hasan menjelaskan kendala yang dihadapi dalam megoptimalkan produk tabungan Haji dan Umrah selama pandemi yaitu salah satunya kendala yang sangat besar pengaruhnya adalah dalam hal publisitas yang merupakan suatu strategi yang terjun langsung dalam memasarkan suatu produk yang biasanya dilakukan ditempat keramaian dan hampir semua menjadi target pasar.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 juni 2022 Pukul 09.00 WIB

Akan tetapi, Bapak Hasan menambahkan kegiatan publisitas masih tetap dilakukan namun intensitasnya menurun jika dibandingkan sebelum covid-19, yaitu pada tahun 2018. Beliau juga menjelaskan bahwasanya kegiatan strategi bisnis yang lainnya tidak terdampak pandemi, sehingga tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan salah satu nasabah yang peneliti temui pada saat di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu dengan Bapak Sodikin selaku nasabah tabungan Haji dan Umrah sejak tahun 2016 yang bekerja sebagai PNS bahwasanya alasan beliau tertarik untuk menjadi nasabah tabungan haji dan umrah yaitu yang pertama mereka melihat promosi yang dilakukan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro melalui unggahannya di sosial media seperti instagram, maka dari situ beliau tertarik dan selanjutnya beliau menghubungi *customer service* dan juga *marketing* pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro melalui nomer Whatshaap yang sudah tertera didalam iklan promosi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang diunggah di akun sosial media Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Tidak hanya sampai disitu Bapak Sodikin meyakinkan dirinya lebih dalam untuk menjadi nasabah produk tabungan haji dan umrah dengan mengikuti pengajian yang didalamnya terdapat pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yang memberikan sosialisasi tentang calon jamaah haji dan umrah,

dan juga menjelaskan mengenai produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.¹¹

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya strategi bisnis yang efektif dan tepat di Bank Muamalat KCP Metro untuk mengoptimalkan produk tabungan Haji dan Umrah di masa pandemi Covid-19 yaitu dengan meningkatkan strategi promosi yaitu meliputi publisitas, sales promotion, penjualan pribadi dan periklanan baik melalui website maupun media sosial. Bank Muamalat melakukan promosi dengan lebih efektif dan giat dalam menjelaskan suatu produk tabungan haji dan umrah. Dalam hal tersebut, *marketing* melakukan terobosan dengan menggabungkan beberapa promosi untuk meyakinkan nasabah guna menjadi nasabah tabungan haji dan umrah. Hal ini juga yang membuat masyarakat akan lebih tertarik menjadi nasabah pada produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

C. Efektivitas Bank Muamalat dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umrah

Menurut Bapak Hasan Arifin selaku Kepala Cabang Bank Muamalat KCP Metro usaha yang efektif dilakukan Bank Muamalat dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah adalah dibagian strategi promosinya dimana di dalam strategi promosi memiliki peran penting yaitu semakin sering Bank Muamalat melakukan promosi terhadap produk

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Sodikin selaku nasabah produk tabungan haji dan umrah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 08 April 2022 Pukul 13.00 WIB

ini trend nasabah Bank Muamalat menjadi meningkat. Tujuan promosi yaitu untuk menjaring masyarakat agar dapat menjadi nasabah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Selain itu promosi juga dianggap suatu hal yang menjadi dasar peningkatan dalam jumlah nasabah produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

Mengingat kondisi pada saat ini yaitu kondisi diberlakukannya pembatasan aktivitas (*social distancing*) oleh pemerintah pada saat peristiwa pandemi covid-19, Bank Muamalat Indonesia KCP Metro lebih memaksimalkan promosi melalui media sosial. Kemudian dalam kegiatan penjualan pribadi tetap dilakukannya promosi seperti *face to face* dengan nasabah yang datang ke kantor Bank Muamalat Indonesia KCP Metro dengan tetap mematuhi protokol kesehatan. Kegiatan tersebut dilakukan dengan media sosial seperti penjualan pribadi, dimana marketing melakukan pendekatan yang lebih dengan memanfaatkan via WhatsApp dan telepon guna menarik calon nasabah menjadi dari bagian nasabah tabungan.¹²

Strategi promosi yang dilakukan yaitu ada 4 yang pertama, periklanan yaitu Bank Muamalat melakukannya dengan mengupload di website dan media sosial Bank Muamalat. Yang kedua, promosi penjualan dengan memberikan hadiah kepada beberapa instansi seperti Universitas Muhammadiyah, SMK Muhammadiyah, Rumah Sakit, Ponpes, dan lainnya yang sudah berkenan untuk bekerja sama dengan Bank Muamalat

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku Kepala Cabang Bank Muamalat Indonesia KCP Metro, Pada 2 Juni 2022 Pukul 09.00 WIB

Indonesia KCP Metro. Yang ketiga, Publisitas dengan melakukan kunjungan ke komunitas infak, instansi seperti pondok pesantren, pada saat pengajian dan juga di instansi-instansi yang sudah berkenan untuk melakukan kerjasama dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Metro. Yang Terakhir, Penjualan Pribadi dengan melakukan penawaran langsung kepada nasabah yang datang ke bank menghadap ke meja *customer service*, hal tersebut juga masih tetap memperhatikan protokol kesehatan. Disamping itu juga penjualan pribadi juga dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Metro secara online, dengan membantu para calon nasabah dalam pembukaan buku rekening secara online.

Dari hasil wawancara diatas peneliti dapat menarik benang merah bahwasanya strategi promosi menjadi hal penting dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat KCP Metro. Promosi dimaksimalkan melalui media sosial. Adapun strategi promosi yang dilakukan Bank Muamalat meliputi Periklanan, Promosi penjualan, Publisitas dan penjualan pribadi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti dapat menarik kesimpulan bahwasanya strategi bisnis yang efektif digunakan di Bank Muamalat KCP Metro untuk mengoptimalkan produk tabungan Haji dan Umrah di masa pandemi Covid-19 yaitu dengan meningkatkan strategi pemasaran khususnya di strategi promosi yang meliputi publisitas, sales promotion, penjualan pribadi dan periklanan baik melalui website maupun media sosial. Bank Muamalat melakukan promosi dengan lebih efektif dan giat dalam menjelaskan suatu produk tabungan Haji dan Umrah. Dalam hal tersebut, Pihak *marketing* melakukan terobosan dengan menggabungkan beberapa promosi untuk meyakinkan calon nasabah guna menjadi nasabah tabungan haji dan umrah. Hal ini juga yang membuat masyarakat akan lebih tertarik menjadi nasabah pada produk tabungan haji dan umrah di Bank Muamalat Indonesia KCP Metro.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada Bank Muamalat Indonesia KCP Metro yaitu sebagai berikut :

1. Lebih mengoptimalkan lagi strategi bisnis yang digunakan, sehingga tujuan dan sarannya akan semakin tercapai sesuai target yang diharapkan serta mempertahankan maupun meningkatkan nasabahnya.

2. Dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat Bank Muamalat Indonesia KCP Metro harus selalu melakukan strategi-strategi yang lebih baik atau trobosan trobosan baru dari sebelumnya, walaupun sebelumnya sudah cukup baik akan tetapi lebih ditingkatkan lagi dalam memasarkan produk-produknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, R. Kiki, et al. "Implementasi strategi pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji (Studi Kasus Bank muamalat kantor cabang Malang)" *JIAGABI* Vol. 9, No. 2, Agustus 2020.
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2009.
- Ardiyanta, Oky, "Analisis Strategi Distribusi Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Pada PT. Salama Nusantara", *Tugas Akhir*, (Yogyakarta: UNY, 2013).
- Baharudin, Ahmad, et al, *Manajemen Bisnis Kontemporer*, Yogyakarta: CV. Diandra Primamitra Media, 2020..
- Fatwa DSN-MUI No. 02/DSN-MUI/IV/2000.
- Fitria, Lailatul." *Pelaksanaan Tabungan Haji dan Umrah dengan akad Mudharabah Mutlaqah (Studi kasus PT Bank BRI Syariah Tbk. KCP Tulang Bawang Barat Lampung)*", Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro 2019.
- Gulo, W. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Grasindo, 2002.
- Handika, Dimas Wibowo, et al, "Analisis Strategi Pemasaran Untuk Meningkatkan Daya Saing UMKM Pada Batik Di Jeng Solo", *Jurnal Adminitrasi Bisnis* Vol.29, No.1, 2015.
- Johari, Arifin Johar, *Tuntunan Manasik Haji dan Umrah*, Yogyakarta: CV. Istana Agency, 2019.
- Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan, ed. revisi, cet.11*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.

Lestari, Eka Riski. “*Strategi Bisnis Produk Tabungan Mabruur Junior (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung)*” Skripsi Jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Lampung 2020.

Narbuko, Cholid & Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.

Nazarudin, *Manajemen Strategik*, Palembang: CV.Amanah, 2018.

Remy,s, sutan, *Perbankan Syariah Produk-produk dan Aspek-aspek Hukumnya*, Jakarta: PT Kencana, 2014.

Rosidin, *Inti Fiqih Haji & Umrah*, terj. Kitab Al- Manasik al-Shughra li Qashid Umm al-Quran. Jawa Timur : Genius Media, 2013.

Sabariah, Etika. *Manajemen Strategi*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2016.

Sarwat , Ahmad, *Seri Fiqih Kehidupan Haji*, Jakarta: Du Publishing, 2011.

Septiani, Riana, “Pengaruh Teknologi Informasi Dan Strategi Bisnis Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi mManajemen”, *Jurnal Akuntansi Audit Dan Sistem Informasi Akuntansi* Vol.1, No.3,2017.

Soedjono, Johan Nathaniel “Analisis Pengembangan Strategi Operasional Demi Mencapai Keunggulan Kompetitif Pada PT. Mahakam Mandiri Makmur”, *Agora* Vol.4,No.2,2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Bandung: Alfabet, 2016.

<http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/peraturan>

<https://www.bankmuamalat.co.id>

Terwawancara :

1. Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro
2. Ibu Yurita Sari selaku marketing Bank Muamalat KCP Metro

3. Bapak Sodikin selaku salah satu nasabah Tabungan Haji dan Umrah Bank Muamalat KCP Metro

Website :

<http://itjen.kemenag.go.id/sirandang/peraturan>

<https://www.bankmuamalat.co.id>

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; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0649/In.28.1/J/TL.00/03/2022
 Lampiran : -
 Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
 Suci Hayati (Pembimbing 1)
 (Pembimbing 2)
 di-

Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama	: DWI PRAYOGO
NPM	: 1804101034
Semester	: 8 (Delapan)
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul	: IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG METRO)

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 08 Maret 2022

Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode.

Nomor : 029/BMI/MTR/VI/2021
Lamp. : -

Metro, 26 Juli 2021 M
16 Zulhijjah 1442 H

Kepada Ykh.
Bpk. Dliyaul Haq, M.E.I.
Di Tempat

Perihal : SURAT BALASAN

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

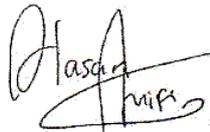
Nama : Hasan Arifin S.E., M.M
Jabatan : Branch Manager
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami SETUJUI untuk melakukan prasurevey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

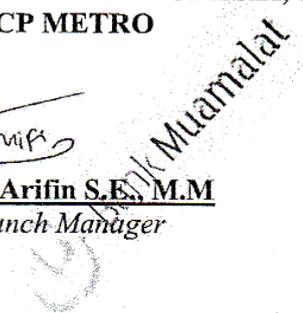
Nama : Dwi Prayogo
NPM/Semester : 1804101034
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Implementasi Strategi Bisnis dalam mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umroh dimasa Pandemi

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCP METRO



Hasan Arifin S.E., M.M
Branch Manager





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 : 1056/In.28/D.1/TL.00/04/2022
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Cabang BANK MUAMALAT
INDONESIA KANTOR CABANG
METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1055/In.28/D.1/TL.01/04/2022, tanggal 05 April 2022 atas nama saudara:

Nama : **DWI PRAYOGO**
NPM : 1804101034
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG METRO)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 05 April 2022
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001

Nomor : 022/BMI/MTR/IV/2022
Lamp. : -

Metro, 22 April 2022 M
21 Ramadhan 1443 H

**Kepada Ykh.
Ibu Siti Zulaikha S.Ag, MH
Di Tempat**

Perihal : **SURAT BALASAN**

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan segala aktivitas sehari-hari, Aamiin.

Yang bertandatangan dibawah ini:

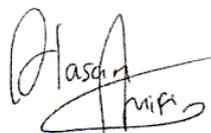
Nama : Hasan Arifin S.E., M.M
Jabatan : Branch Manager
Lokasi : Bank Muamalat KCP Metro

Telah kami **SETUJUI** untuk melakukan survey pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi, atas nama:

Nama : Dwi Prayogo
NPM/Semester : 1804101034
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah
Judul : Implementasi Strategi Bisnis dalam mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan Umroh dimasa Pandemi (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)

Demikian surat ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.
Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
KCP METRO**



Hasan Arifin S.E., M.M
Branch Manager





**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: 1055/In.28/D.1/TL.01/04/2022

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

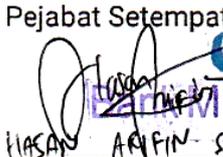
Nama : **DWI PRAYOGO**
NPM : 1804101034
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BANK MUAMALAT INDONESIA KANTOR CABANG METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (STUDI KASUS PT. BANK MUAMALAT KANTOR CABANG METRO)".
 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 : 05 April 2022

Mengetahui,
Pejabat Setempat



HASAN AALFIN - S.E.707

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH
NIP 19720611 199803 2 001



**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-478/In.28/S/U.1/OT.01/05/2022**

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

Nama : Dwi Prayogo
NPM : 1804101034
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1804101034

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 Mei 2022
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.
NIP.19750505 200112 1 002



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

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Dwi Prayogo
NPM : 1804101034
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Implementasi Strategi Bisnis Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji Dan Umrah Dimasa Pandemi (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 18%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 20 Mei 2022
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi
NIP.199208292019031007

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI (Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)

A. WAWANCARA

- **Wawancara Untuk Kepala Cabang Bank Muamalat KC Metro**
 1. Bagaimana Tren perkembangan minat nasabah dalam menabung produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi ?
 2. Bagaimana usaha yang harus dilakukan oleh pihak Bank Muamalat kantor cabang metro dalam mengoptimalkan produk tabungan haji dan umrah dimasa pandemi?
 3. Apakah kendala yang dihadapi Pihak Bank Muamalat kantor cabang metro dalam megoptimalkan produk tabungan haji dan umrah selama pandemi ?

- **Wawancara Untuk Marketing Bank Muamalat KC Metro**

1. Apakah yang menjadi keunggulan produk tabungan haji dan umrah?
2. Berapakah setoran awal untuk produk tabungan haji dan umrah?
3. Bagaimana bank muamalat mengenalkan atau mempromosikan produk tabungan haji dan umrah kepada calon nasabah?
4. Bagaimana syarat pembukaan rekening tabungan haji dan umrah?
5. Apakah akad yang digunakan dalam produk tabungan haji dan umrah?
6. Apakah dalam produk tabungan haji dan umrah terdapat nisbah (bagi hasil) antara bank dan nasabah?
7. Bagaimana pihak bank mendapatkan profit dari produk tabungan haji dan umrah?

- **Wawancara Untuk Nasabah Tabnungan Haji dan Umrah**

1. Sejak kapan menjadi nasabah produk tabungan haji dan umrah di bank muamalat kantor cabang metro?
2. Apakah yang menjadi daya tarik Bapak/Ibu terhadap produk tabungan haji dan umrah?
3. Bagaimana Bapak/Ibu mengetahui adanya tabungan haji dan umrah di bank muamalat kantor cabang metro?
4. Bagaimana pelayanan pihak bank selama menjadi nasabah produk tabungan haji dan umrah di bank muamalat kantor cabang metro?

B. DOKUMENTASI

1. Sejarah dari Bank Muamalat
2. Profil dari Bank Muamalat
3. Biografi dari Bank Muamalat
4. Buku yang berkaitan dengan Bank Muamalat

Dosen Pembimbing



Suci Hayati, M.S.I
1977030920031220003

Metro, Maret 2022

Mahasiswa Ybs,



Dwi Prayogo
NPM. 1804101034

**IMPLEMENTASI STRATEGI BISNIS DALAM MENGOPTIMALKAN
PRODUK TABUNGAN HAJI DAN UMRAH DIMASA PANDEMI
(Studi Kasus PT. Bank Muamalat Kantor Cabang Metro)**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I. PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian

E. Penelitian Relevan

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Strategi Bisnis

1. Pengertian Strategi
2. Pengertian Bisnis
3. Pengertian Strategi Bisnis
4. Macam-Macam Strategi Bisnis
5. Tujuan Strategi Bisnis

B. Tabungan Haji dan Umrah

1. Pengertian Tabungan Haji Dan Umrah
2. Akad Tabungan Haji Dan Umrah

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

- A. Jenis dan sifat penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Penjamin Keabsahan Data
- E. Teknik Analisa Data

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Metro
 1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
 2. Struktur Bank Muamalat Indonesia KCP Metro

- B. Implementasi Strategi Bisnis Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji
Dan Umrah Dimasa Pandemi Bank Muamalat Indonesia KCP Metro
- C. Efektivitas Bank Muamalat Dalam Mengoptimalkan Produk Tabungan Haji dan
Umrah

BAB V. PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Dosen Pembimbing



Suci Hayati, M.S.I
1977030920031220003

Metro, Maret 2022

Mahasiswa Ybs,



Dwi Pravogo
NPM. 1804101034

DOKUMENTASI

1. Wawancara dengan Bapak Hasan Arifin selaku *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Metro.



2. Wawancara dengan Ibu Yurita Sari selaku *Marketing* Bank Muamalat KCP Metro.



3. Foto Promosi Tabungan Haji dan Umroh



4. Wawancara dengan Bapak Sodikin selaku nasabah tabungan haji dan umrah Bank Muamalat KCP Metro.



RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Dwi Prayogo lahir di OKU Timur, 26 Maret 2000 Alamat Desa Tanjung Kemuning, Kec. Belitang II, Kab. OKU Timur, Prov. Sumatera Selatan. Peneliti adalah anak laki-laki dari pasangan Bapak Mujilah dan Ibu Triningsih. Peneliti merupakan anak kedua dari 2 bersaudara. Awal pendidikan peneliti di MIN 3 OKU Timur dan lulus pada tahun 2012. Kemudian melanjutkan pendidikan di MTS Tanjung Kemuning dan lulus pada tahun 2015. Kemudian melanjutkan pendidikan di SLTA yaitu SMA Negeri 11 Oku Timur dan lulus pada tahun 2018. Dan memutuskan untuk melanjutkan ke perguruan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.