

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri” yang ditulis oleh Reni Retnowati, NIM. 17401163304, Pembimbing Ahmad Budiman M.S.I.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh pesatnya perkembangan lembaga keuangan syariah yang mengeluarkan produk tabungan Haji. Dalam rangka untuk meningkatkan minat nasabah menggunakan Tabungan iB Hijrah Haji, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan menggunakan *Service excellent*.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana konsep tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri (2) bagaimana langkah-langkah yang ditempuh dalam strategi meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri (3) apa kendala yang dihadapi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dan solusi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Haji. Tujuan penelitian adalah untuk mengatasi strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam menarik minat nasabah Tabungan iB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCU Kediri.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan Deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data melalui observasi partisipan, wawancara mendalam dan dokumentasi. Untuk teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan prosedur analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diambil kesimpulan bahwa : 1) konsep tabungan iB Hijrah Haji di PT.Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri yaitu dengan mengeluarkan produk tabungan iB Hijrah Haji dengan menggunakan akad *wadi'ah*. Tabungan ini dikhawatirkan untuk memudahkan nasabah untuk melakukan pendaftaran haji. 2) langkah yang ditempuh dalam menarik minat nasabah menggunakan produk tabungan iB Hijrah Haji yaitu dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dengan menggunakan *service excellent*. 3) Kendala yang dihadapi Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri dan solusinya yaitu masih minimnya unit Kantor dan ATM yang dimiliki Bank Muamalat. Solusi yang digunakan oleh Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri yaitu setiap nasabah baru disarankan untuk menginstal *Mobil Banking* dan nasabah yang mendaftar tabungan iB Hijrah Haji disarankan untuk membuka dua jenis buku tabungan yang berbeda.

Kata Kunci : , *kualitas Pelayanan, minat nasabah, produk tabungan ib Hijrah Haji*

ABSTRACT

This thesis entitled "The Strategy to improve the quality of service in attracting customers using the savings products iB Hijrah Hajj in PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch office of Kediri" written by Reni Retnowati, NIM. 17401163304, supervisor Ahmad Budiman M.S.I.

This research was developed by the rapid development of Sharia financial institutions that issued the Hajj savings product. In order to increase the customer using the iB Hijrah Hajj savings, PT. Bank Muamalat Indonesia TBK, provide the best using excellent service.

The Focuses of the problem in this research are: (1) How is the saving concept of iB Hijrah Haji in PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch Office of Kediri (2) How are the steps taken in Strategy to improve the quality of service in attracting the interest of Nasabah using iB Hijrah Hajj in PT savings products. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch Office of Kediri (3) What are the constraints undertaken by PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch office of Kediri and Solutions that will be in improving the quality of service in attracting customer interest using iB immigration savings products. The aim is to adhere to the strategy that used to improve the quality of the waiter in attracting the interest of saving products iB Hijrah Hajj in PT. Bank Muamalat Indonesia TBK, Main branch office of Kediri.

The approach used used qualitative of a descriptive approach. Data sources used are primary data and secondary data, the methods of collecting data through participants ' observation, interview postcolation and documentation. For the technique of data instinctive in this research using data analysis procedures that is data reduction, data presentation and draw conclusions.

Based on the results of the research it can be concluded that : 1) the concepts of iBHijrah hajj in PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch office of Kediri. is by issuing iBHijrah hajj saving products using the wadi'ah contract. This saving is specifically to make it easier for customers to register hajj. 2) the steps taken in attracting the interest of the customer to using the iBHijrah hajj pilgrimage saving product, namely by providing the best possible service to customers by using an excellent service. 3) the obstacle faced PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch office of Kediri. and solution is the lack of office units and ATM owned PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Main branch office of Kediri namely every new customer is advised to install a banking car and customers who register hajj pilgrimage saving are advised to open two different types of savings.

Kata Kunci : *Kualitas Pelayanan, minat nasabah, produk tabungan ib Hijrah Haji*