

ABSTRAK

Skripsi “Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Nasabah Produk Tabungan iB Haji di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar” ini ditulis oleh Sindhy Kusuma Wardani, NIM. 17401163421, dan dibimbing oleh Jusuf Bachtiar S.S., M.Pd.

Latar belakang penelitian ini adalah banyaknya minat dari masyarakat muslim yang berkeinginan untuk berangkat haji ke tanah suci namun terhalang oleh biaya. Dan produk tabungan IB Hijrah Haji ini menjadi jawaban dari keinginan mereka yang bertujuan untuk membantu permasalahan tersebut.

Fokus penelitian ini adalah (1) Bagaimana strategi pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat Indonesia (2) Apa kendala yang dihadapi dalam memasarkan Tabungan IB Hirah Haji di Bank MuamalatIndonesia. (3) Bagaimana Solusi dalam mengatasi kendala Strategi Pemasaran Tabungan IB Hijrah Haji di Bank Muamalat KCP Blitar.

Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan reduksi data, paparan data dan kesimpulan. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Informan dalam penelitian ini yaitu karyawan atau petugas bank dan beberapa nasabah dari Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

Hasil penelitian ini adalah (1) Strategi pemasaran yakni menggunakan bauran pemasaran atau *marketing mix 4P* yakni *Product, Price, Place* dan *Promotion* selain itu Bank Muamalat juga melakukan strategi dengan jemput bola, melalui media sosial dan melakukan perkenalan di pengajian dll. (2) Kendala pada Tabungan IB Hijrah Haji ini yaitu terbatasnya SDM khusunya *Customer Service* dan juga *Teller* untuk melayani nasabah tabungan haji ataupun nasabah lainnya. Jangkauan yang cukup jauh untuk masyarakat yang bertempat tinggal di desa serta keraguan dari masyarakat tentang Bank Muamalat sebagai salah satu bank syariah. (3) Solusi untuk mengatasi kendala tersebut Bank Muamalat berupaya untuk mempermudah nasabahnya dengan mempelajari di web resmi BMI, menginstal Mobile Banking dan diadakannya mobil Branch yang bertujuan untuk keliling diterpat tertentu serta waktu tertentu untuk datang langsung ke nasabah.

Kata Kunci: Strategi Pemasaran, Tabungan IB Hijrah Haji

ABSTRACT

This thesis "Marketing Strategies in Increasing Customers of iB Hajj Savings Products at PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Blitar" was written by Sindhy Kusuma Wardani, NIM. 17401163421, and supervised by Jusuf Bachtiar S.S., M.Pd.

This research is motivated by the many interests of the Muslim community who wish to go for the pilgrimage to the holy land but have not yet had the money. And this IB Hijrah Haji savings product is the answer to their wish which aims to help these problems.

The focus of this research is (1) what is the marketing strategy of IB Hijrah Haji Savings at Bank Muamalat Indonesia (2) what are the obstacles faced in marketing the IB Hirah Haji Savings at Bank Muamalat Indonesia. This research method uses descriptive qualitative research.

Data collection techniques are interviews, observation and documentation. Meanwhile, data analysis techniques used data reduction, data exposure and conclusions. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The informants in this study were employees or bank officers and some customers from Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar.

The results of this study are (1) marketing strategy, namely using the 4P marketing mix, namely Product, Price, Place and Promotion. In addition, Bank Muamalat also carries out a strategy by picking up the ball, through social media and making introductions at recitation etc. (2) the problem with the IB Hijrah Hajj Savings is the limited human resources, especially Customer Service and also tellers, to serve Hajj savings customers or other customers. The reach is far enough for people who live in villages as well as doubts from the community about Bank Muamalat as one of the sharia banks. (3) solutions to overcome these obstacles Bank Muamalat strives to make it easier for its customers by studying on the official website of BMI, installing Mobile Banking and holding Branch cars that aim to go around a certain location and a certain time to come directly to the customer.

Keywords: Marketing Strategy, IB Hijrah Haji Savings