

## ABSTRAK

Skripsi dengan Judul “Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah dalam Memilih Produk Tabungan Haji di Bank Muamalat KCU Kediri” ini ditulis oleh Anida Romanti, NIM. 17401163270, Pembimbing Muhamad Aqim Adlan, M.E.I

Penelitian ini dilatar belakangi oleh mayoritas masyarakat Indonesia yang beragama Islam. Kementrian Agama telah menetapkan Badan Penerima setoran BPIH ( Badan Pengelola Keuangan Haji ) adalah perbankan syariah yang di mana sudah di atur dalam UU No. 31 tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan haji.

Untuk itu penelitian ini akan difokuskan pada: a) Bagaimana konsep tabungan Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri, b) Bagaimana faktor pelayanan, jemput bola dan lokasi dalam memilih produk tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri, c) Kendala apa saja yang di temui dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji di Bank Muamalat KCU Kediri,d) Solusi apa yang di pilih Bank Muamalat KCU Kediri untuk menghadapi kendala dalam peningkatan minat nasabah dalam memilih produk tabungan haji.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data-data yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder yang didapatkan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci adalah Staff dan Nasabah Bank Muamalat KCU Kediri, serta data pendukung lainnya adalah hasil observasi, dokumentasi serta pernyataan nasabah.

Hasil penelitian yang ditemukan dilapangan diantaranya:a) Konsep Tabungan Hijrah Haji di Bank Muamalat KCU Kediri adalah merupakan produk penghimpun dana dengan menggunakan akad *wadi'ah* yang dimana simpanan murni yang telah di titipkan dan tidak dapat di pergunakan oleh si penerima titipan.b) Minat nasabah dalam memilih produk Tabungan Hijrah Haji diantaranya adalah faktor pelayanan, sistem jemput bola, dan yang terakhir adalah lokasi.c) Kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCU Kediri dalam memilih produk tabungan haji meliputi kendala internal antara lain: 1) kurangnya unit kantor, 2) keterbatasan SDM. Sedangkan untuk kendala eksternal adalah: 1) kurangnya pemahaman nasabah terhadap sistem syariah, 2) bencana alam yang merugikan pihak bank. d) solusi yang dimiliki Bank Muamalat KCU Kediri dalam menyikapi berbagai kendala antara lain: solusi dari kendala internal: 1) memberikan fasilitas alternatif, 2) mengadakan pelatihan dan training bagi karyawan. Serta solusi dari kendala eksternal anatara lain: 1) memberikan edukasi dan pemahaman, 2) memperbarui sistem operasional dengan menyesuaikan keadaan yang sedang terjadi.

**Kata kunci:** Tabungan iB Hijrah Haji Bank Muamalat KCU Kediri

## ABSTRACT

Thesis with Title “Analysis of Factors Affecting Customer Interest in Choosing Hajj Savings Products at Bank Muamalat KCU Kediri” This was written by Anida Romanti, NIM. 17401163270, Supervisor Muhammad Aqim Adlan, M.E.I

This research is motivated by the majority of Indonesian people who are Muslim. The Ministry of Religion has determined that the BPIH Deposit Recipient Agency (Hajj Financial Management Agency) is sharia banking which has been regulated in Law no. 31 of 2014 concerning the financial management of Hajj. This is done as one of the efforts so that Islamic banking can still compete with conventional banks.

For this reason, this research will focus on: a) How is the concept of iB Hijrah Haji savings at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri, b) What factors influence customer interest in choosing Hajj savings products at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri, c) What obstacles are encountered in increasing customer interest in choosing Hajj savings products at PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri, d) What solution did PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCU Kediri to face obstacles in increasing customer interest in choosing Hajj savings products.

This research uses descriptive qualitative method. The data obtained and used in this study are primary data and secondary data obtained from interviews, observations, and documentation conducted by researchers. In this study, the key informants are the staff and customers of Bank Muamalat KCU Kediri, and other supporting data are the results of observations, documentation and customer statements.

The results of the research found in the field include: a) The concept of the iB Hijrah Haji Savings at Bank Muamalat KCU Kediri is a product of raising funds using a wadi'ah contract where pure deposits have been deposited and cannot be used by the recipient of this deposit and savings. devoted to the registration of Hajj. b) Factors that influence customer interest in choosing Hajj Hijrah Savings products include service, ball pick-up system, and the last is the location factor. c) Constraints faced by Bank Muamalat KCU Kediri in influencing customer interest in choosing Hajj savings products include: Internal constraints include: 1) lack of office units, 2) limited human resources (Human Resources). As for the external constraints they face are: 1) lack of customer understanding of the sharia system, 2) natural disasters that harm the bank. d) solutions owned by Bank Muamalat KCU Kediri in responding to various obstacles to influence customer interest in choosing Hajj savings products, including: solutions to internal constraints: 1) providing alternative facilities, 2) conducting training and training for employees. As well as solutions to external constraints, among others: 1) providing education and understanding, 2) updating the operational system by adjusting the current situation.

**Keyword:** iB Hijrah Haji Savings Bank Muamalat KCU Kediri