

**ANALISA 7P DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK
TABUNGAN HAJI DI BANK SYARIAH MANDIRI UNTUK
MENARIK DAN MEMPERTAHANKAN NASABAH (STUDI KASUS
PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP WONOSARI)**



SKRIPSI

Oleh:

Resti Agustina

NIM: 20110730062

**PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2015

**ANALISA 7P DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK
TABUNGAN HAJI DI BANK SYARIAH MANDIRI UNTUK
MENARIK DAN MEMPERTAHANKAN NASABAH (STUDI KASUS
PADA PT BANK SYARIAH MANDIRI KCP WONOSARI)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi Islam (S.EI.) strata satu pada Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam
Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Resti Agustina

NIM: 20110730062

PROGRAM STUDI EKONOMI DAN PERBANKAN ISLAM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2015

NOTA DINAS

Lamp : 3 eks. Skripsi

Yogyakarta, 25 Juni 2015

Hal : Persetujuan

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta

Assalammu'alaikum wr.wb.

Setelah menerima dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : **Resti Agustina**

NPM : 20110730062

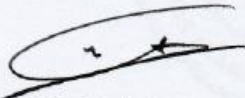
Judul : **Analisa 7P Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Untuk Menarik dan Mempertahankan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonosari)**

Telah memenuhi syarat untuk diajukan pada ujian akhir tingkat Sarjana pada Fakultas Agama Islam Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Bersama ini saya sampaikan naskah skripsi tersebut, dengan harapan dapat diterima dan segera dimunaqasyahkan.

Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum wr.wb.

Pembimbing


(Syarif As'ad, S.EI., M.SI.)
NIK. 19801230201110113041

PENGESAHAN

Judul Skripsi:

ANALISA 7P DALAM STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN

HAJI DI BANK SYARIAH MANDIRI UNTUK MENARIK DAN

MEMPERTAHANKAN NASABAH

(Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu

Wonosari)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Resti Agustina
NPM : 20110730062

Telah dimunaqasyahkan di depan Sidang Munaqasyah Prodi Ekonomi dan Perbankan Islam pada tanggal 07 Juli 2015 dan dinyatakan memenuhi syarat diterima :

Sidang Dewan Penguji

Ketua Sidang : Andri Martiana, Lc., M.A. (.....)

Pembimbing : Syarif As'ad, S.EI., M.SI (.....)

Penguji : Miftakhul Khasanah, S.T.P., M.SI (.....)

Yogyakarta, 07 Juli 2015

Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Dekan,

Dr. Mahli Zainuddin Tago., M.SI
NIK . 19660717199203113014

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : **Resti Agustina**

Nomor Mahasiswa : 20110730062

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Analisa 7P Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Untuk Menarik dan Mempertahankan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonosari)”** merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 25 Juni 2015

Yang Membuat P



Resti Agustina



PERSEMBAHAN

Hasil goresan tinta ini, ku persembahkan untuk:

Bapakku Wijiyatno dan Ibuku Siti Aminah sebagai orang tuaku yang selalu memberikan kasih sayang yang tak terkira untuk anak-anaknya, yang selalu mendukung dengan materinya dan juga do'a yang selalu mengiringi. Perjuangan kalian tak akan ku lupakan. Dilahirkan ke dunia ini merupakan anugerah terindah untukku dan cinta kasihmu tak kan mampu ku balas seumur hidupku.

Kakakku satu-satunya Retno Wiranti, S.Pd.I. terima kasih telah mendukungku dalam setiap penyusunan skripsi ini dan juga telah mengajarkanku tentang segala hal. Terima kasih telah memberikanku keponakan Ayesha Qisyah Azzalea, yang selalu memberikan warna dalam kehidupan kami semua. Semoga menjadi keluarga yang bahagia bersama Mas Agus Setiawan, S.Pd.I.

Sahabat-sahabatku yang saling mendukung satu sama lain Rena Yuliana, Hesti Novitasari, Nortin, dan Afifah Hesthi Nugroho. Terima kasih telah memberi warna di setiap langkah kita untuk menuju masa depan yang cerah.

MOTTO HIDUP

The future belongs to those who believe in the beauty of their dreams.

–Eleanor Roosevelt–

Ketika rasa takut menghantui dan menghalangimu untuk meraih kesuksesan yang ingin kamu capai, maka lakukanlah hal yang kamu takuti tersebut dan rasa takut

itu hilang dihatimu.

–Hitam Putih–

Satu-satunya cara untuk melakukan pekerjaan besar adalah mencintai apa yang kamu lakukan. Jika kamu belum menemukannya, teruslah mencari. Serta jangan pernah puas.

–Steve Jobs–

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan hidayah-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul **“Analisa 7P Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Bank Syariah Mandiri Untuk Menarik dan Mempertahankan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonosari)”**. Karena Rahmat dan Karunia-Nya juga penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabat-sahabatnya. Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Cipto M.A. selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Mahli Zainuddin Tago., M.SI. selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Bapak Syarif As'ad, S.EI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi dan Perbankan Islam sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi. Terima kasih

atas ilmu yang diberikan dan waktu luang yang diberikan untuk membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.

4. Ibu Miftakhul Khasanah S.TP., M.SI. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Pihak Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Wonosari bapak Khoerul Wajid dan bapak Denny Fauzy Amri, terima kasih telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
6. Para dosen dan staff Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Bapakku Wijiyatno dan Ibuku Siti Aminah tercinta terima kasih untuk selalu disisiku hingga saat ini.
8. Saxidariku satu-satunya Retno Wiranti, terima kasih telah menjadi kakak yang memberi contoh baik bagi adikmu.
9. Keluarga besar yang telah mendukungku dan mendo'akanku, terima kasih.
10. Teman-teman seperjuangan Rena, Hesti, Nortin, Afifah, Nindy, Roni, Fadli, Miftah, Irfan, Cecep, Tiara, Runny, Mentari, Lisa, Tika, Ghina, Abd, Nurul Hidayah, Ria, Fila, Murdin, Kadir dan EPI angkatan 2011. Terima kasih untuk kebersamaannya selama menempuh perkuliahan.
11. Badan Eksekutif Mahasiswa Fakultas Agama Islam terima kasih atas kebersamaannya dan ilmu yang selalu berbagi. Semoga BEM FAI maju terus dan saling menjaga kebersamaan.
12. Teman-teman KKN UMY 18 "Dusun Tangkilan". Terima kasih telah memberikan satu pengalaman berharga, di mana selalu ada kerjasama tim dan

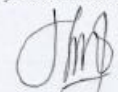
canda tawa yang selalu mengiringi hari ke hari untuk memberikan yang terbaik pada saat KKN.

13. Simbah kos Ngudi Raharjo dan anak-anak kos “Wisma Nabila” Ira, Hanif, Yeni, Yanti, Fifi, Rifka, Fira, Peni, dan Ulfah. Terima kasih untuk semuanya selama ini. Semua akan menjadi keluarga kecil dan kenangan untuk disimpan dalam hati.
14. Almamaterku, terima kasih.
15. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu selesainya penulisan skripsi ini.

Semoga Allah SWT selalu memberikan balasan atas amal baik yang telah mereka lakukan untuk membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis sepenuhnya menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Baik dari segi bahasa, tata cara penulisan dan penyusunan, maupun pengetahuan yang belum memadai. Dengan demikian, kritik dan saran yang peneliti harapkan dari berbagai pihak agar penelitian selanjutnya dapat lebih baik. Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 25 Juni 2015



Resti Agustina

20110730062

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------------|----------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| HALAMAN NOTA DINAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| MOTTO HIDUP | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| INTISARI..... | xvii |
| ABSTRACK | xviii |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | xix |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan Penelitian | 8 |
| D. Manfaat Penelitian | 8 |
| E. Sistematika Penulisan | 9 |

| | |
|--|---------------|
| BAB II LANDASAN TEORI | 11 |
| A. Tinjauan Pustaka..... | 11 |
| B. Kerangka Teori | 14 |
| 1. Bank Syariah..... | 14 |
| a. Pengertian Bank Syariah | 14 |
| b. Fungsi Bank Syariah | 15 |
| c. Tujuan Bank Syariah..... | 16 |
| 2. Strategi Pemasaran Bank Syariah | 17 |
| a. Pengertian Strategi Bank..... | 17 |
| b. Pengertian Pemasaran Bank | 19 |
| c. Pengertian Strategi Pemasaran Bank..... | 22 |
| d. Strategi Pemasaran Produk Bank Syariah..... | 22 |
| e. Bauran Pemasaran Jasa | 24 |
| 3. Tinjauan Tentang Tabungan Haji | 39 |
| a. Pengertian Tabungan Haji..... | 39 |
| b. Akad atau Transaksi Tabungan Haji | 40 |
| 4. Pemasaran Dalam Islam..... | 41 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 46 |
| A. Jenis Penelitian..... | 46 |
| B. Subyek Penelitian..... | 47 |
| C. Obyek Penelitian | 47 |
| D. Jenis Sumber Data..... | 47 |
| 1. Sumber Data Primer..... | 47 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 2. | Sumber Data Sekunder | 48 |
| E. | Metode Pengumpulan Data..... | 49 |
| 1. | Observasi | 48 |
| 2. | Wawancara..... | 48 |
| 3. | Dokumentasi | 49 |
| F. | Analisis Data..... | 50 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | | 51 |
| A. | Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri | 51 |
| 1. | Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri..... | 51 |
| 2. | Profil Bank Syariah Mandiri..... | 54 |
| 3. | Visi, Misi, dan Nilai-Nilai Bank Syariah Mandiri..... | 55 |
| 4. | Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri..... | 57 |
| 5. | Produk-Produk Bank Syariah Mandiri | 59 |
| B. | Hasil Penelitian dan Pembahasan | 74 |
| 1. | Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Untuk Menarik Nasabah | 74 |
| 2. | Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Untuk Mempertahankan Nasabah | 77 |
| 3. | Analisa Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Menggunakan Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>) 7P..... | 78 |
| a. | Produk (<i>Product</i>)..... | 79 |
| b. | Harga (<i>Price</i>)..... | 81 |
| c. | Tempat/Lokasi (<i>Place</i>)..... | 84 |

| | |
|---|----|
| d. Promosi (<i>Promotion</i>)..... | 86 |
| e. Sumber Daya Manusia (<i>People</i>) | 87 |
| f. Bukti Fisik (<i>Physical Evidence</i>)..... | 90 |
| g. Proses (<i>Process</i>) | 91 |
| 4. Keistimewaan Tabungan Mabrus..... | 93 |
| 5. Kendala-Kendala yang Dihadapi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonosari Dalam Memasarkan Produk Tabungan Mabrus | 93 |

BAB V PENUTUP.....95

| | |
|---------------------------------|----|
| A. Kesimpulan | 95 |
| B. Saran | 96 |
| C. Keterbatasan Penelitian..... | 98 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|---------|
| Tebel 1.1 Jumlah Account Nasabah Tabungan Haji | 5 |
| Tebel 4.1 Produk Penghimpun Dana Bank Syariah Mandiri | 59 |
| Tebel 4.2 Produk Penyaluran Dana Bank Syariah Mandiri | 63 |
| Tabel 4.3 Produk Layanan Jasa Bank Syariah Mandiri | 68 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Pusat | 57 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Wonosari | 58 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Lampiran 3 : Bukti melaksanakan wawancara (Foto)

Lampiran 4 : Surat riset dari Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Wonosari

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata Arab-Latin yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1997 dan 0543b/U/1987 tertanggal 22 Januari 1988.

I. Konsonan Tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|---------------------------|
| ا | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan |
| ب | Bā' | <i>b</i> | - |
| ت | Tā | <i>t</i> | - |
| ث | Sā | <i>ś</i> | s (dengan titik di atas) |
| ج | Jīm | <i>j</i> | - |
| ح | Hā' | <i>.h</i> | h (dengan titik di bawah) |
| خ | Khā' | <i>kh</i> | - |
| د | Dāl | <i>d</i> | - |
| ذ | Zāl | <i>z</i> | z (dengan titik di atas) |
| ر | Rā' | <i>r</i> | - |
| ز | Zā' | <i>z</i> | - |
| س | Sīn | <i>s</i> | - |
| ش | Syīn | <i>sy</i> | - |
| ص | Sād | <i>.s</i> | s (dengan titik di bawah) |

| | | | |
|---|--------|----|---------------------------|
| ض | Dād | .d | d (dengan titik di bawah) |
| ط | Tā' | .t | t (dengan titik di bawah) |
| ظ | Zā' | .z | z (dengan titik di bawah) |
| ع | 'Aīn | ' | koma terbalik ke atas |
| غ | Gāīn | g | - |
| ف | Fā' | f | - |
| ق | Qāf | q | - |
| ك | Kāf | k | - |
| ل | Lām | l | - |
| م | Mīm | m | - |
| ن | Nūn | n | - |
| و | Wāwu | w | - |
| ه | Hā' | h | - |
| ء | Hamzah | ' | apostrof |
| ي | Yā' | y | - |

II. Konsonan Rangkap karena *Syaddah* ditulis rangkap

| | | |
|--------|---------|---------------------|
| متعددة | Ditulis | <i>muta'addidah</i> |
| عادة | Ditulis | <i>'iddah</i> |

III. Ta' Marbūṭah di akhir kata

- a. Bila dimatikan tulis *h*

| | | |
|------|---------|----------------|
| حكمة | Ditulis | <i>.hikmah</i> |
| جزية | Ditulis | <i>jizyah</i> |

(Ketentuan ini tidak diperlukan, bila kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti zakat, salat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya)

- b. Bila *ta' marbūṭah* diikuti dengan kata sandang “*al*” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*

| | | |
|----------------|---------|--------------------------|
| كرامة الأولياء | Ditulis | <i>Karāmah al-aulyā'</i> |
|----------------|---------|--------------------------|

- c. Bila *ta' marbūṭah* hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis *t*

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| زكاة الفطر | Ditulis | <i>Zakāt al-ḥiṭr</i> |
|------------|---------|----------------------|

IV. Vokal Pendek

| | | | |
|--------|----------------|---------|----------|
| -----َ | <i>faṭḥah</i> | Ditulis | <i>a</i> |
| -----ِ | <i>kasrah</i> | Ditulis | <i>i</i> |
| -----ُ | <i>.dammah</i> | Ditulis | <i>u</i> |

V. Vokal Panjang

| | | | |
|----|----------------------------|---------|------------------|
| 1. | <i>faṭḥah + alif</i> | Ditulis | <i>ā</i> |
| | جا هلية | Ditulis | <i>jāhiliyah</i> |
| 2. | <i>faṭḥah + ya' mati</i> | Ditulis | <i>ā</i> |
| | تنسى | Ditulis | <i>tansā</i> |
| 3. | <i>Kasrah + ya' mati</i> | Ditulis | <i>ī</i> |
| | كريم | Ditulis | <i>karim</i> |
| 4. | <i>.dammah + wawu mati</i> | Ditulis | <i>ū</i> |
| | فول | Ditulis | <i>furūḍ</i> |

VI. Vokal Rangkap

| | | | |
|----|---------------------------|---------|-----------------|
| 1. | <i>Faṭḥah + ya' mati</i> | Ditulis | <i>ai</i> |
| | بينكم | Ditulis | <i>bainakum</i> |
| 2. | <i>Faṭḥah + wawu mati</i> | Ditulis | <i>au</i> |
| | قول | Ditulis | <i>qaul</i> |

VII. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

| | | |
|-----------|---------|------------------------|
| أنتم | Ditulis | <i>a'antum</i> |
| أعديت | Ditulis | <i>u'iddat</i> |
| لئن شكرتم | Ditulis | <i>la'in syakartum</i> |

VIII. Kata sandang *Alif + Lam*

- a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

| | | |
|--------|---------|------------------|
| القرآن | Ditulis | <i>Al-Qur'ān</i> |
| القياس | Ditulis | <i>Al-Qiyās</i> |

- b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf l (el)-nya.

| | | |
|--------|---------|------------------|
| السماء | Ditulis | <i>As-Samā</i> |
| الشمس | Ditulis | <i>Asy-Syams</i> |

IX. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya

| | | |
|------------|---------|----------------------|
| ذوى الفروض | Ditulis | <i>zawī al-furūd</i> |
| أهل السنة | Ditulis | <i>ahl as-Sunnah</i> |