

**EVALUASI STRATEGI PEMASARAN PRODUK PEMBIAYAAN
MULTIMANFAAT IB SEMASA PANDEMI PADA BANK BTN SYARIAH
KC BEKASI**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Program Studi
Perbankan Syariah



Disusun Oleh :

Elita Ichwan Putri

41182933180012

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI

2022 M/ 1444 H

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**EVALUASI STRATEGI PEMASARAN PRODUK PEMBIAYAAN
MULTIMANFAAT IB SEMASA PANDEMI PADA BANK BTN SYARIAH
KC BEKASI**

Skripsi

Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Disusun Oleh :

Elita Ichwan Putri

41182933180012

Di bawah Bimbingan :



Purnama Putra, S.Akt.,M.Si.

NIDN. 0405108102

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM “45” BEKASI

2022 M/1443 H

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi berjudul “Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan MultiManfaat IB Semasa Pandemi Pada Bank BTN Syariah KC Bekasi” telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45 Bekasi pada 17 November 2022. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam.

Bekasi, 17 November 2022

Sidang *Munaqasyah*

Dekan/
Ketua Merangkap Anggota



Dr. Yoyo Hambali, M. A.
NIDN. 0418047601

Ketua Program Studi/
Sekretaris Merangkap
Anggota



Rafika Rahmawati, M.Si.
NIDN. 0418128801



Purnama Putra, S.Akt., M.Si.
NIDN. 0405108102

Anggota:



Isfandayani, M.Si.
NIDN. 0419107401

PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Elita Ichwan Putri

NM : 41182933180012

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul, “Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan MultiManfaat IB Semasa Pandemi Pada Bank BTN Syariah KC Bekasi” adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya. Kecuali kutipannya pada bagian yang telah dirujuk sumbernya dan disebutkan dalam *footnote* atau daftar pustaka.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Bekasi, 11 November 2022



Elita Ichwan Putri
41182933180012

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji atas rahmat dan keberkahan dari Allah SWT yang telah memudahkan segala urusan hamba-Nya. Skripsi yang berjudul "Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan MultiManfaat IB Semasa Pandemi Pada Bank BTN Syariah KC Bekasi" ini dapat diselesaikan dengan baik sebagai persyaratan dalam menyelesaikan jenjang pendidikan program sarjana (S1) di Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam "45" Bekasi.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs. M.M, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam "45" Kota Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A. selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam "45" Kota Bekasi.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam "45" Kota Bekasi dan selaku Ibu Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak Purnama Putra, S.Akt.,M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar memberikan waktunya untuk membimbing, memberi arahan, saran, pendapat, dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam “45” Bekasi yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga kepada penulis selama perkuliahan.
6. Seluruh Dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam “45” Kota Bekasi
7. Pimpinan Bank BTN Syariah KC Bekasi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
8. Staff Divisi *Mortgage and Consumer Financing Unit* dan *Consumer Financing Service* yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KC Bekasi.
9. Kedua orang tua penulis serta adik-adik tercinta penulis yang tiada henti memberikan dukungan, do’a dan semangat hingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Alto Wirahasi Kusuma, Innaroh Hamidah, Nur jannah, Fajriyah Salsabila, Larasati, Ummi Khoiriyah yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan skripsi.
11. Safira, Ardiani Putri, Monika Mutiara, Camilia Azzahra, Adelia Maharani, Nur Alfi Komariyah, dan Dakiyah Fauziyah Rif’at yang telah memberikan semangat, menemani penulis dan memberikan dukungan penuh dalam proses penyusunan skripsi.
12. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan tahun 2018, atas kebersamaannya dan dukungannya dalam proses penyusunan skripsi.

13. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas segala bantuan baik ilmu oengetahuan, pengalaman, dukungan dan do'a yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna sehingga mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan penelitian di masa yang akan datang. Besar harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Bekasi, 17 November 2022



Elita Ichwan Putri

ABSTRAK

Evaluasi Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan MultiManfaat IB Semasa Pandemi Pada Bank BTN Syariah KC Bekasi

Oleh

Elita Ichwan Putri

Bank BTN Syariah merupakan *strategic business unit* dari PT Bank Tabungan Negara (BTN) persero. Berfokus pada penyempurnaan bisnis proses dan perbaikan kualitas portofolio pembiayaan dengan prinsip syariah. Namun penurunan penyaluran pembiayaan MultiManfaat pada BTN Syariah terjadi dalam satu tahun terakhir karena kondisi pandemi *covid-19*. Oleh karena itu untuk mengetahui penyesuaian dalam pemasaran produk pembiayaan, evaluasi strategi pemasaran diperlukan. Perumusan alternatif strategi pemasaran melalui analisis *Strengths, Weakness, Opportunities, Threats* (SWOT) dapat digunakan sebagai alat formulasi dalam merumuskan strategi perusahaan. Dimulai dengan mengidentifikasi faktor lingkungan internal dan eksternal. Selanjutnya disusun matriks IFAS dan EFAS yang menjadi dasar penyusunan matriks SWOT dan matriks IE. Sehingga penyaluran produk pembiayaan MultiManfaat IB dapat segera sesuai dengan target, serta berhasil menjadi produk pembiayaan konsumtif yang diminati oleh nasabah BTN Syariah. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa kondisi BTN Syariah KC Bekasi berada pada posisi *Grow* dan *Build*. Sehingga strategi yang tepat untuk diterapkan yaitu strategi *market penetration* dan *product development*. Strategi yang dapat dilakukan untuk pemasaran produk MultiMnafaat BTN iB yakni (1) melakukan strategi promosi yang lebih gencar di semua media. (2) memperluas segmentasi pasar. (3) Mempertahankan brand image Bank Syariah milik BUMN. (4) Mempertahankan kualitas layanan dengan memanfaatkan teknologi yang tersedia.

Kata Kunci : *IFAS & EFAS, Evaluasi, dan Strategi Pemasaran*

ABSTRACT

Evaluation of Marketing Strategy for MultiBenefit IB Financing Products

During the Pandemic at Bank BTN Syariah KC Bekasi

Oleh

Elita Ichwan Putri

Bank BTN Syariah is a strategic business unit of PT Bank Tabungan Negara (BTN) Persero. Focusing on improving business processes and improving the quality of the financing portfolio with sharia principles. However, the decline in the distribution of MultiManfaat financing at BTN Syariah occurred in the past year due to the Covid-19 pandemic. Therefore, to find out the adjustments in the marketing of financing products, an evaluation of the marketing strategy is needed. The formulation of alternative marketing strategies through analysis of Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats (SWOT) can be used as a formulation tool in formulating corporate strategy. It starts by identifying internal and external environmental factors. Furthermore, the IFAS and EFAS matrices were compiled which became the basis for the preparation of the SWOT matrix and IE matrix. So that the distribution of MultiManfaat IB financing products can immediately meet the target, and succeed in becoming a consumer financing product that is in demand by BTN Syariah customers. The results of this study state that the condition of BTN Syariah KC Bekasi is in the Grow and Build position. So the right strategy to implement is the market penetration and product development strategy. Strategies that can be carried out for marketing MultiManfaat BTN iB products are (1) carrying out more aggressive promotion strategies in all media. (2) expand market segmentation. (3) Maintaining the brand image of a State-Owned Sharia Bank. (4) Maintaining service quality by utilizing available technology.

Keyword : IFAS & EFAS,, Evaluation, and Marketing Strategy,

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan dan Rumusan Masalah.....	12
1.2.1. Batasan Masalah	12
1.2.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	13
1.3.1. Tujuan Penelitian	13
1.3.2. Manfaat Penelitian	13
1.4. Sistematika Penulisan	14

BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1. Strategi Pemasaran Perbankan Syariah	16
2.1.1. Strategi	16
2.1.2. Pemasaran.....	17
2.1.3. Strategi Pemasaran	18
2.1.4. Industri Perbankan Syariah Produk Pembiayaan.....	19
2.2. Konsep Evaluasi	22
2.2.1. Tahapan Evaluasi Strategi	22
2.3. Teori Analisis 5 Force Potre	23
2.4. Teori Internal Faktor Analysis Summary (IFAS).....	24
2.5. Teori Eksternal Faktor Analysis Summary (EFAS).....	26
2.6. Teori Internal Eksternal (IE) Matriks	28
2.7. Teori Matriks SWOT	29
2.8. Kerangka Pemikiran	30
2.9. Kajian Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1. Jenis Penelitian	36
3.2. Subjek dan Objek Penelitian.....	37
3.3. Sumber Data	37
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	38

3.4.1.	<i>Interview</i>	38
3.4.2.	Kuesioner	38
3.4.3.	Dokumentasi	39
3.5.	Teknik Analisis Data	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1.	Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,	42
4.1.1.	Mekanisme Pelaksanaan Multimanfaat BTN iB	43
4.2.	Analisis dan Pembahasan	47
4.2.1.	Kondisi Internal Perusahaan	48
4.2.2.	Kondisi Eksternal	58
4.2.3.	Identifikasi SWOT	62
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.3.1.	<i>Internal Factor Analysis Summary (IFAS)</i>	65
4.3.2.	<i>External Factor Analysis Summary (EFAS)</i>	67
4.3.3.	Analisis Matriks Internal External (IE)	69
4.3.4.	Analisis Matriks SWOT	70
BAB V PENUTUP		78
5.1.	Kesimpulan	78
5.2.	Saran	79
DAFTAR PUSTAKA		80

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 <i>Point 5 Forces Porter</i>	24
Tabel 2. 3 Review Studi Terdahulu.....	31
Tabel 4. 1 Matrik IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>).....	66
Tabel 4. 2 Matrik IFAS (<i>Internal Factor Analysis Summary</i>).....	68
Tabel 4. 3 Matriks IE (Internal-Eksternal).....	70
Tabel 4. 4 Matriks SWOT.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Matriks IE.....	28
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Jawaban Hasil Wawancara*

Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 3 Surat Keputusan Tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi

Lampiran 4 Frekuensi Bimbingan Skripsi