

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)



Oleh:

**AKBAR RAMADHAN REZA ZEGA**

**NPM: 41182933160055**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

**1445 H/2023 M**

**LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING**

**ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI  
MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Pada Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah

Disusun Oleh :



**Akbar Ramadhan Reza Zega**

**41182933160055**

Dibawah Bimbingan :



**Rizal Fahlevi, Lc, M.Si**

**NIDN. 0419018905**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM 45 BEKASI**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI


Skripsi yang berjudul “Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia” telah diujikan dalam sidang *munaqasyah* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi pada tanggal 01 Agustus 2023. Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 11 Agustus 2023


### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota,

Sekretaris Merangkap Anggota,




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




Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si.  
NIDN. 0418128801

Anggota,



Rizal Pahlevi, Lc., M. Si.  
NIDN. 0419018905



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Akbar Ramadhan Reza Zega

NPM : 41182933160055

Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul, "*Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia*" adalah benar merupakan karya saya sendiri dan tidak melakukan tindakan plagiat dalam penyusunannya. Dalam penyusunan karya ini telah saya cantumkan sumber kutipannya dalam skripsi.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Bekasi, 11 Agustus 2023



10000  
CENTRAL  
POSTAL  
SERVICES  
OF INDONESIA  
OF3A0AKX496387443

Akbar Ramadhan Reza Zega

41182933160055

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 158 Tahun 1987 0543b//U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ث	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We

ا	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

# **ANALISIS STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA BANK SYARIAH INDONESIA**

## **ABSTRAK**

Akbar Ramadhan Reza Zega. 41182933160055. **Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia.** Skripsi, Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45 Bekasi. (1445H/2023M) Pembimbing : Rizal Fahlevi, Lc, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan haji di masa pandemi covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia. Subjek penelitian ini merupakan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tambun.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer, dimana diperoleh dengan melakukan wawancara bersama *Consumer Relationship Banking Manager (CRBM)* dan *General Support Staff (GSS)* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tambun.

Hasil dari analisis SWOT terhadap Strategi pemasaran Produk Tabungan Haji di masa pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia, yaitu Kekuatan (kepercayaan dan reputasi BSI, jaringan distribusi yang luas, dan keahlian syariah), Kelemahan (keterbatasan akses fisik selama pandemi dan ketidakpastian perjalanan ibadah haji), Peluang (peningkatan minat pada investasi aman dan adanya peran teknologi digital), Ancaman (penurunan daya beli masyarakat dan persaingan dari produk sejenis).

**Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Produk Tabungan Haji, Bank Syariah Indonesia.**



**MARKETING STRATEGY ANALYSIS OF HAJJ SAVING PRODUCTS IN THE  
COVID-19 PANDEMIC AT BANK SYARIAH INDONESIA**

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the marketing strategy for Hajj savings products during the Covid-19 pandemic at Bank Syariah Indonesia. The subject of this research is Bank Syariah Indonesia Tambun Branch Office.*

*This type of research is qualitative research. The type of data used is primary data, which was obtained by conducting interviews with the Consumer Relationship Banking Manager (CRBM) and General Support Staff (GSS) of Bank Syariah Indonesia Tambun Branch Office.*

*The results of the SWOT analysis of the marketing strategy for Hajj Savings Products during the Covid-19 pandemic at Bank Syariah Indonesia, namely Strengths (BSI trust and reputation, extensive distribution network, and sharia expertise), Weaknesses (limited physical access during the pandemic and uncertainty about the pilgrimage journey), Opportunities (increased interest in safe investment and the role of digital technology), Threats (decreasing people's purchasing power and competition from similar products).*

***Keywords: Marketing Strategy, Hajj Savings Products, Indonesian Sharia Bank***

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, puji dan syukur kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan sebaik-baiknya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan suri tauladan kita Nabi Muhammad SAW. yang telah membimbing umat manusia dari zaman kegelapan hingga ke zaman yang terang benderang seperti sekarang ini.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk dapat menempuh gelar Sarjana Ekonomi spesialisasi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini hingga selesai penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini kepada :

1. Bapak Dr. Hermanto, Drs., M.M., M.Pd., selaku Rektor Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Bapak Dr. Yoyo Hambali, M.A, selaku Dekan Fakultas Agama Islam.
3. Ibu Rafika Rahmawati, S.E.I., M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.

4. Rizal Fahlevi, Lc., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, motivasi serta nasihat kepada penulis hingga skripsi ini selesai.
5. Ibu Isfandayani, M.Si., Bapak Purnama Putra, S.Akt. M.Si., dan Bapak Bapak Fajri Ryan Isnandar, S.E, M.M selaku Dosen Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan ilmu dan arahan kepada penulis dengan penuh perhatian untuk menyempurnakan penelitian ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi yang telah membimbing serta mendidik dan mengarjakan ilmu-ilmu pengetahuan yang insha Allah bermanfaat bagi penulis dan senantiasa bisa diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.
7. Seluruh Staff dan Karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam 45 Bekasi yang telah memberikan petunjuk, arahan serta bimbingannya kepada penulis.
8. Ibu Yemi, selaku *Costumer Relationship Banking Manager* Bank Syariah Indonesia, dan Ibu Tari, selaku *General Support Staff* yang telah berpartisipasi dalam penelitian ini, dan atas waktu kesediaanya membantu penulis dalam mengumpulkan data penelitian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kedua Orang Tua yang sangat saya sayangi dan cintai, Bapak Mansur Zega dan Ibu Sutini dengan restu dan do'anya yang selalu memberikan dukungan, kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhitung nilainya kepada penulis

dalam setiap langkah sehingga proses penulisan skripsi ini berjalan lancar dan selesai dengan baik.

10. Abang tersayang Ramanda Gibran Hidir Zega S.Pt yang selalu memberikan semangat serta dukungan dan menghibur penulis dikala mengalami kejenuhan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Keluarga Besar BD Healing, Bapak Fadillah, Ibu Maryanah, Nuke Mardila, Gadis Mardila, Akbar Nasikin, Maykel Dany Effenda, Luky Uky yang selalu mensupport dan mengingatkan untuk selesainya skripsi ini.
12. Sahabatku terbaik Sandy S.Pd, Teguh Alfian, Ahmad Zaenal Mutaqien S.Pd, Ahmad Muidal Fitrah S.Pd, Ahmad Reza Yulian S.Pd, Andi Surya Lubis S.E, Abdul Fattah Alfaruqi S.Pd, Wanda Kurnia Putra yang selalu memotivasi dan memberi support selama ini.
13. Baba H. Ading sukma, rekan-rekan IRMADA yaitu Muhammad Firduas S.H, Bapak Komandan Nurdin Wicaksana, Muhammad Zamzam, Adit Gendut, Aray.
14. Dan seluruh teman-teman seperjuangan Progran Studi Perbankan Syariah angkatan 2016 yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

Penulis hanya dapat berdoa semoga kebaikan yang telah diberikan akan dibalas Allah SWT dengan yang lebih baik. Dan semoga amal yang telah kita lakukan dijadikan amalan yang tiada putus pahalanya, dan bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi penulis sendiri dan bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga Allah membalas semua kebaikan.

Bekasi, 11 Agustus 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Permasalahan Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Bank Syariah.....	10
2.1.2 Pemasaran .....	12
2.1.3 Strategi Pemasaran.....	15
2.1.4 Produk Tabungan Haji .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	32
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	33

3.4	Informan Penelitian .....	34
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6	Teknik Analisis Data .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	40
4.1.1	Sejarah Bank Syariah.....	40
4.1.2	Visi dan Misi .....	41
4.1.3	Pembahasan .....	42
4.2	Hasil Penelitian.....	43
4.3	Pembahasan .....	52
4.3.1	Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia .....	55
4.3.2	Faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia.....	55
4.3.3	Bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji di Masa Pandemi Covid-19 pada Bank Syariah Indonesia .....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>66</b>
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran.....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI .....	43



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data ROA BSI 2018-2022 .....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	25
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35