



**ANALISIS SWOT PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL
PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU
SYARIAH PANYABUNGAN .**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

LESTARI NURSANI
NIM. 13220 0157

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**ANALISIS SWOT PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL
PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU
SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

LESTARI NURSANI
NIM. 13220 0157

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**ANALISIS SWOT PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL
PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU
SYARIAH PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah*

Oleh

LESTARI NURSANI

NIM. 13 220 0157

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST., MM
NIP:19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, S.EI., M. EI

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **Lestari Nursani**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, Mei 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Lestari Nursani** yang berjudul "**Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**".Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqasyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerja sama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, ST., MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Aliman Syahuri Zein, S.EI., M.EI

PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lestari Nursani
NIM : 13 220 0157
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul
PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu
Syariah Panyabungan**

Dengan ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing, dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik mahasiswa pasal 14 ayat 11.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tentang Kode Etik mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 08 Mei 2017

Saya yang menyatakan


Lestari Nursani
NIM: 13 220 0157



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lestari Nursani
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.** Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 08 Mei 2017

Yang menyatakan,




LESTARI NURSANI
NIM. 13 220 0157



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidempuan 22733
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : LESTARI NURSANI
NIM : 13 220 0157
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : ANALISIS SWOT PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PT.
BANK SUMUT KANTOR CABANG PEMBANTU SYARIAH
PANYABUNGAN

Ketua

Sekretaris

Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP: 19750103 200212 1 001

Anggota

1. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP: 19780818 200901 1 015

2. Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag
NIP: 19750103 200212 1 001

3. Muhammad Isa, ST., M.M
NIP: 19800605 201101 1 003

4. Nofinawati, S.E.I., MA
NIP: 19821116 201101 2 003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Senin, 22 Mei 2017
Pukul : 14.00 s/d 16.00
Hasil/Nilai : 75,88/B
Predikat : Cumlaude
IPK : 3,54



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

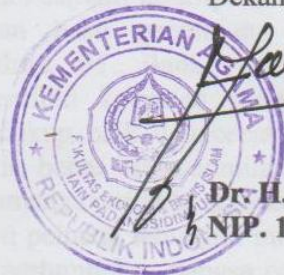
PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SWOT PRODUK TABUNGAN HAJI
MAKBUL PT. BANK SUMUT KANTOR CABANG
PEMBANTU SYARIAH PANYABUNGAN**
NAMA : LESTARI NURSANI
NIM : 13 220 0157

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Padangsidempuan, 13 Juni 2017

Dekan,



Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

ABSTRAK

Nama : Lestari Nursani
NIM : 13 220 0157
Judul : Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan
Kata Kunci : Analisis SWOT, Produk Tabungan Haji Makbul

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh jumlah nasabah produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan mengalami peningkatan dan penurunan mulai dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016. Salah satu kendala masyarakat Mandailing Natal adalah besarnya ongkos naik haji, kemudian tabungan ini memudahkan masyarakat untuk mengunjungi *baitullah*. Tujuan penelitian ini adalah bagaimana analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul. Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan Analisis SWOT, yaitu sebuah bentuk analisis situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (memberi gambaran) sehingga bank bisa mengetahui apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman yang mereka miliki.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun subjek penelitian ini adalah 25 responden yaitu *customer service* PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, nasabah Tabungan Haji Makbul, dan masyarakat Mandailing Natal. Pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yaitu informan kunci dilakukan secara sengaja. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dengan subjek penelitian dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan kualitatif deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan matrik sSWOT menunjukkan bahwa PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki kekuatan yang terdiri dari: Memiliki *brand image*, pelayanan yang cukup baik dan cepat, *service* mengantar calon jemaah Haji, manasik haji gratis, bebas biaya administrasi, asuransi gratis. Kelemahan produk ini terdiri dari: Lamanya daftar tunggu keberangkatan haji, promosi produk masih kurang, sedangkan peluang tabungan ini terdiri dari: Masyarakat yang mayoritas beragama Islam, pertumbuhan pangsa pasar yang semakin tinggi, minat nasabah semakin bertambah untuk menggunakan produk ini, lokasi yang strategis, sedangkan ancaman Produk Tabungan Haji Makbul terdiri dari: Persaingan produk yang semakin ketat, wilayah Kabupaten Mandailing Natal cukup luas. Hasil prosedur analisis terhadap produk Tabungan Haji Makbul adalah berada pada kuadran I (positif-positif) yang berarti keunggulan komperatif atau strategi progresif, yaitu produk Tabungan Haji Makbul memiliki begitu banyak kekuatan serta peluang yang cukup untuk terus melakukan ekspansi, memperbesar pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, segala puji syukur peneliti ucapkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “**Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunthe, M.A Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Drs. Samsuddin Pulungan, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Hubungan Institusi.
2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M.Si sebagai Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Ibu Nofinawati, M.A sebagai Sekretaris Jurusan, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Muhammad Isa ST., MM pembimbing I dan Bapak Aliman Syahuri Zein S.EI., M.EI Pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Aidil Fadli Mardia, sebagai Pemimpin Cabang Pembantu Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, serta staf atau pegawai lainnya yang telah memberikan informasi tentang penelitian ini.
6. Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
8. Teristimewa keluarga tercinta kepada Ayahanda Saparil Mansur Hutasuhut dan Ibunda Anni Kholilah Lumbantobingyang tanpa pamrih memberikan kasih sayang, dukungan moril dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinyasemenjak penelitidilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abanghanda Imbang Raja Hutasuhut Amk., adinda Auliya Yahdina Hutasuhut dan Nondang Riski Hutasuhut, karena keluarga selalu menjadi tempat teristimewa bagi peneliti.
9. Para sahabat Etti Lomsani Siregar, Risky Maulida Sari, Tiara Lasniari Harahap, Mutiah Lubis, Nikmah Fauziah Siregar, Pipi Sumanni Manullang, dan Nur Azizah Lubisyang

telah banyak membantu peneliti dalam penyelesaian skripsi dan memberikan motivasi sampai dengan skripsi ini selesai.

10. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2013 khususnya rekan-rekan Jurusan Perbankan Syariah-4 yang selama ini telah berjuang bersama-sama dan semoga kita semua menjadi orang-orang yang sukses.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, 08 Mei 2017

Peneliti,

LESTARI NURSANI
NIM.13 220 0157

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan




Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
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	ħa	ħ	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
ش	Syin	Sy	es
ص	šad	š	es dan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	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
ه	ha	H	ha
ء	hamzah	..’..	apostrof
ي	ya	Y	ye



2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.




- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	a
	Kasrah	I	i
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
	fathah dan ya	Ai	a dan i
	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

5. **Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	v
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Batasan Istilah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Kegunaan Penelitian.....	8
G. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
1. Pengertian Analisis SWOT.....	11
2. Fungsi Analisis SWOT.....	21
3. Tujuan Analisis SWOT.....	22
4. Manfaat Analisis SWOT.....	22
5. Matriks Seleksi Strategi Dasar.....	23
6. Tahap Pencocokan	28
7. Tahap Analisis	30
8. Analisis SWOT dalam Perspektif Islam.....	34
9. Pengertian Bank Syariah.....	35
10. Bentuk kegiatan usaha bank syariah	
11. Pengertian Produk Tabungan Haji Makbul.....	43
12. Analisis Lingkungan Eksternal (Analisis Peluang dan Ancaman)	44
13. Analisis Lingkungan Internal (Analisis Kekuatan dan Kelemahan).....	45
B. Penelitian Terdahulu.....	47

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi	50
B. Jenis Penelitian	50
C. Subjek penelitian	51
D. Sumber Data	52
E. Teknik Pengumpulan Data.....	53
F. Teknik Analisis Data	55
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	56

BAB IV HASIL dan PEMBAHASAN 59

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	59
1. Sejarah Singkat Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	59
2. Visi dan Misi Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	62
3. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.....	63
4. Produk-produk Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	64
B. Analisis Hasil Penelitian	69
C. Analisis Hasil Pembahasan	78

BAB V PENUTUP 91

A. Kesimpulan.....	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Tabel I.1 Data Jumlah Nasabah Tabungan Haji Makbul.....	4
2. Tabel II.1 Penelitian Terdahulu	21
3. Tabel III.1 Matrik SWOT	44
4. Tabel IV.1 Matrik SWOT	69
5. Tabel IV.2 Matrik SWOT	71

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar II.1 Skema Tabungan Haji Makbul	20
2. Gambar III.1 Diagram Analisis SWOT	33
3. Gambar IV.1 Struktur Organisasi Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan	51

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama yang *rahmatan lil alamin*, yaitu agama yang membawa rahmat bagi semesta alam dan semua umat. Ajarannya mencakup semua aspek kehidupan tidak terkecuali dibidang ekonomi. Perkembangan ekonomi diikuti pula dengan berkembangnya lembaga keuangan (bank), baik bank konvensional maupun bank syariah.

Masyarakat Indonesia dengan mayoritas muslim terbesar di dunia, telah muncul pula kebutuhan untuk adanya bank yang kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Keinginan ini kemudian tertampung dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, kemudian diubah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, lebih tegas lagi setelah dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah tanggal 16 Juli 2008 sebagai dasar hukum yang khusus dan lebih kuat.¹ Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, jenis bank dikelompokkan menjadi Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat. Bank syariah dapat dikelompokkan menjadi, Bank Umum Syariah (BUS), Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah (UUS), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) yang dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah diganti dengan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.²

¹Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kecana, 2014), hlm. 31.

²Sofyan Syafri Harahap, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah* (Jakarta: PT. Sardo Sarana Media, 2010), hlm. 13.

Berdasarkan uraian diatas dapat kita lihat bahwa salah satu yang termasuk bank syariah adalah Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah. Adapun yang dimaksud dengan Cabang Syariah Bank Konvensional/Unit Usaha Syariah adalah entitas tersebut menjalankan dua kegiatan usaha bank, yaitu kegiatan usaha konvensional dan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah.³

Salah satu bank yang membuka Unit Usaha Syariah yang menjalankan dua kegiatan usaha bank adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara yang disingkat dengan (BPDSU) atau yang dikenal dengan nama Bank Sumut. Bank Sumut mempunyai UUS yaitu Bank Sumut Cabang Syariah. Bank Sumut telah membuka UUS sejak tahun 2004 sampai saat ini. Bank Sumut Cabang Syariah merupakan bank umum milik daerah yang masih mengacu kepada Undang-Undang Nomor 13/1962. Bank Sumut Cabang Syariah berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah. Bank Sumut Cabang Syariah terdapat diberbagai daerah Sumatera Utara yaitu Medan, Tebing Tinggi, Padangsidempuan, dan lain-lain. Kemudian Bank Sumut Kantor Cabang Padangsidempuan membuka Kantor Cabang Pembantu Syariah di Panyabungan.

Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah salah satu bank yang didirikan pada tanggal 4 November 2004. Bank ini

³*Ibid.*, hlm. 15.

beroperasi dengan menggunakan prinsip syariah sehingga bank ini mendapat perhatian dan banyak diminati oleh masyarakat Panyabungan. Salah satu produk yang mereka kembangkan adalah produk Tabungan Haji Makbul, dimana produk ini bagian dari produk Bank Sumut Konvensional dan Bank Sumut Cabang Syariah Panyabungan.

Tabungan Haji Makbul adalah tabungan untuk ongkos naik haji. Haji adalah perjalanan mengunjungi *baitullah* untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu dan tempat yang telah ditentukan. Haji merupakan rukun Islam yang kelima, yaitu naik haji bagi orang yang mampu. Pengertian mampu disini adalah mampu secara materi dan fisik. Salah satu kendala bagi masyarakat diantaranya kurang mampu secara materi, sehingga masyarakat pasrah dengan keadaan, padahal masyarakat bisa mengubah sikap “pasrah” dengan “menjadi tamu Allah adalah salah satu yang bisa direncanakan yaitu dengan cara menabung”.

Menabung adalah suatu tindakan untuk menyimpan uang yang digunakan untuk keperluan dimasa yang akan datang, dengan menabung untuk ongkos naik haji, masyarakat tidak hanya memiliki niat tetapi juga dibarengi dengan tindakan, sehingga masyarakat tersebut bisa mewujudkan impiannya untuk mengunjungi *baitullah*.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bahwa jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul mulai dari tahun 2014-2016 sebagai berikut:

Tabel. I.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Makbul
PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah
Panyabungan

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1.	2014	125
2.	2015	88
3	2016	164

Sumber: Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Berdasarkan tabel I.1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2014 sampai dengan tahun 2015 jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul mengalami penurunan, kemudian meningkat pada tahun 2016 sebanyak 164 nasabah. Dari data tersebut membuktikan bahwa adanya peningkatan yang cukup bagus. Namun masih banyak hal yang harus dibenahi oleh pihak bank, misalnya penduduk masyarakat Mandailing Natal mayoritas agama Islam yang menjadi peluang bagi pihak bank untuk melakukan promosi. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara peneliti terhadap beberapanasabah Tabungan Haji Makbul bahwa mereka sangat puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh pihak bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.⁴ Tetapi produk Tabungan Haji Makbul hanya disosialisasikan pada saat Manasik Haji Akbar, yang merupakan salah satu fasilitas yang diberikan pihak bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dan fasilitas ini tidak dimiliki oleh pesaing. Selain itu, peneliti juga wawancara dengan masyarakat tentang produk Tabungan Haji Makbul, hasil wawancara peneliti dengan beberapa masyarakat sekitar bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bahwa

⁴Wawancara dengan Ibu Nur Hasima, Nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan tanggal 25 Maret 2017 Pukul: 11.00 Wib.

mereka belum mengetahui produk Tabungan Haji Makbul.⁵Selain itu, seorang warga juga mengatakan bahwa ia dan keluarganya sudah terbiasa bertransaksi dengan bank BRI sebagai bank yang sudah lama berdiri di Panyabungan dan merasa berat untuk pindah ke bank lain.⁶Dari fenomena yang telah dijelaskan menunjukkan bahwa berbagai kekuatan belum mampu dimaksimalkan untuk memanfaatkan peluang yang ada. Adanya tantangan belum dijawab dengan pasti, serta berbagai ancaman yang belum bisa teratasi membuat perkembangan nasabah produk Tabungan Haji Makbul perlu diupayakan secara terus menerus. Maka peneliti tertarik untuk menganalisis apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari bank tersebut yang biasa disebut dengan analisis SWOT.

SWOT singkatan dari bahasa Inggris yaitu *Strenght* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), *Threat* (Ancaman). Analisis ini berguna untuk menganalisis faktor-faktor didalam organisasi yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya sambil mempertimbangkan faktor-faktor eksternal.⁷

Analisis SWOT yaitu analisis secara menyeluruh atas kondisi internal dan eksternal bank. Analisis *Strenghts* (S), yaitu analisis atas kekuatan/keunggulan yang sudah dimiliki bank, analisis *Weakneses* (W) berupa analisis atas kelemahan atau kekurangan yang ada pada bank. Analisis *Opportunities* (O), yaitu analisis atas kesempatan/peluang yang bisa digarap oleh bank, serta analisis *Threats* (T), yaitu bagaimana bank mengantisipasi

⁵Wawancara dengan ibu Siti Kholijah Lubis, hari Senin 29 Mei 2017 Pukul 10.00 Wib.

⁶Wawancara dengan Ibu Irma Suryani, Hari Sabtu 22 April 2017 Pukul: 15.30 Wib.

⁷Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah* (Yogyakarta:Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 190.

ancaman dari luar terkait bisnis yang akan digarap dalam periode perencanaan tersebut. Evaluasi dan analisis atas pengalaman periode-periode sebelumnya yang berupa *success story* dan kegagalan atau hambatan yang pernah ada serta profil bisnis yang ada perlu dianalisis. Dalam analisis SWOT, kondisi persaingan perbankan dikaji baik dari aspek produk, jaringan, maupun jasa layanan lainnya.⁸

Analisis SWOT memberikan informasi bagaimana sebenarnya profil keunggulan bersaing. Saat ini peluang Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan untuk mengembangkan produknya terbuka lebar, namun demikian tantangan yang dihadapinya juga semakin kompleks. Tantangan itu berupa ketatnya persaingan pada bisnis, selain mempertahankan dan meningkatkan produk, pengembangan produk juga berhadapan langsung dengan perbankan konvensional yang telah mapan dan lebih berpengalaman.

Dengan demikian, Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan tentunya memerlukan perencanaan bisnis yang akurat, sehingga dapat memusatkan perhatian posisi dalam bisnis tersebut secara baik, seperti mengetahui arah dan tujuan perusahaan, pencapaiannya, serta tindakan yang perlu dilakukan agar dapat memaksimalkan kekuatan dan merebut peluang yang ada sehingga perusahaan mampu bersaing.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Analisis SWOT Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan**”.

⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Bisnis Bank Syariah* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015), hlm. 53.

B. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini, dan memfokuskan pada Analisis SWOT Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

C. Batasan Istilah

1. Analisis adalah penyelidikan dan penguraian terhadap suatu masalah untuk mengetahui keadaan yang sebenar-benarnya, proses pemecahan masalah yang dimulai dengan dugaan akan kebenarannya.
2. Faktor internal (situasi lingkungan dalam perusahaan) yaitu Kekuatan (*Strenght*) yang dimiliki oleh perusahaan, kelemahan (*Weakness*) yang dimiliki oleh perusahaan. Faktor eksternal (situasi lingkungan diluar perusahaan) yaitu peluang (*Opportunity*) bagi perusahaan, dan ancaman (*Threat*) bagi perusahaan.
3. Tabungan Haji Makbul adalah salah satu produk Bank Sumut Unit Usaha Syariah Panyabungan dalam bentuk simpanan untuk ongkos naik haji.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari peneliti adalah:

1. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan menambah informasi bagi pihak perusahaan dan menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan serta mempertahankan kualitas produk Tabungan Haji Makbul.

2. Bagi peneliti

Penelitian ini berguna untuk Menambah ilmu dan pengetahuan serta informasi tentang analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul.

3. Bagi akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan di bidang Perbankan Syariah dan dijadikan bahan bacaan untuk menambah pengetahuan. Dan sebagai bahan referensi ataupun data pembanding sesuai dengan bidang yang diteliti, memberikan sumbangsih pemikiran, wawasan pengetahuan bagi pembaca terutama tentang analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian yang akan dilaksanakan peneliti terdiri dari lima bab dan masing-masing bab terbagi atas beberapa dengan rincian sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang terdiri dari penjelasan latar belakang masalah, kemudian peneliti memberikan batasan masalah agar penelitian ini fokus terhadap masalah yang akan dibahas yaitu analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, selanjutnya peneliti membuat batasan istilah agar pembaca bisa memahami istilah-istilah yang digunakan pada penelitian ini. Kemudian rumusan masalah dicantumkan agar pembaca mengetahui masalah apa yang akan dikaji yaitu bagaimana analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, sehingga penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi bagi perusahaan, peneliti, akademik dan pembaca lainnya.

Bab II berisi tentang tinjauan pustaka yang terdiri atas landasan teori yang mendukung latar belakang masalah penelitian ini dan penelitian terdahulu dicantumkan sebagai gambaran umum bahwa penelitian ini sudah pernah diteliti sebelumnya walaupun memiliki variabel yang berbeda serta lokasi penelitian yang berbeda.

Bab III Metodologi penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian, jenis penelitian, unit analisis/subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan analisa data, serta teknik pengecekan keabsahan data. Dengan metode penelitian, peneliti bisa memperoleh hasil penelitian ini.

Bab IV terdiri dari hasil penelitian yang berisikan sejarah, visi dan misi PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, hasil analisis data, dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V merupakan penutup dari keseluruhan isi skripsi yang memuat kesimpulan sesuai dengan rumusan masalah disertai dengan saran-saran dan daftar pustaka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Pengertian Bank Syariah

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah Islam. Menurut Undang-Undang perbankan syariah Nomor 21 Tahun 2008, dinyatakan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam. Selain itu, bank syariah biasa disebut *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (*maisir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*gharar*).²

Menurut Antonio Dan Perwata Atmadja bank syariah dibedakan menjadi dua pengertian yakni bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya

¹Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 29.

²Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah* (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm. 1.

mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-qur'an dan hadis. Sedangkan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam.³

Berdasarkan pedoman diatas maka menurut peneliti bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang melakukan kegiatan menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang kekurangan dana yang dijalankan berdasarkan syariat Islam, dengan adanya bank syariah bisa membantu masyarakat untuk membuka usaha, sehingga bisa mengurangi pengangguran. Dalam kegiatannya, bank Islam tidak hanya mematuhi Undang-Undang perbankan tetapi juga fatwa MUI (Majelis Ulama Indonesia) dan juga diawasi oleh DSN (Dewan Syariah Nasional) maupun DPS (Dewan Pengawas Syariah).

Adapun fungsi lembaga keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Melancarkan pertukaran produk (barang dan jasa) dengan menggunakan jasa keuangan.
- b. Menghimpun dana dari masyarakat untuk disalurkan kembali dalam pembiayaan.
- c. Memberikan pengetahuan/informasi kepada pengguna jasa keuangan sehingga membuka peluang keuntungan.

³Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 105.

- d. Lembaga keuangan memberikan jaminan hukum mengenai keamanan dana masyarakat yang dipercayakan.
- e. Menciptakan likuiditas sehingga dana yang disimpan dapat dipergunakan ketika dibutuhkan.⁴

2. Bentuk Kegiatan Usaha Bank Syariah

a. Penghimpunan dana

Penghimpunan dana dalam perbankan syariah dapat diwujudkan baik dalam bentuk simpanan maupun investasi. Penghimpunan dana dalam bentuk simpanan wujudnya berupa giro, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *wadi'ah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Sedangkan penghimpunan dana dalam bentuk investasi wujudnya berupa deposito, tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan akad *mudharabah*.

1) Giro *Wadi'ah*

Giro *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro (*current account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya.

⁴Burhanuddin S, *Op. Cit.*, hlm. 14.

2) Tabungan *wadi'ah*

Tabungan *wadi'ah* adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan (*saving account*) untuk keamanan dan kemudahan pemakainnya.⁵

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan diri untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Qur'an terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung telah memerintahkan kaum muslimin untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik, seperti dalam firman Allah SWT :

قَالَ تَزْرَعُونَ سَبْعَ سِنِينَ دَأْبًا فَمَا حَصَدْتُمْ فَذَرُوهُ فِي سُنْبُلِهِ إِلَّا قَلِيلًا مِّمَّا تَأْكُلُونَ ﴿٤٧﴾

Artinya: Dia Yusuf berkata: agar kamu bercocok tanam tujuh tahun (berturut-turut) sebagaimana biasa, kemudian apayang kamu tuai hendaklah kamu biarkan ditangkainya kecuali sedikit untuk kamu makan. (Q.S Yusuf:47).⁶

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Nabi Yusuf berkata bertanam tujuh tahun lamanya seperti biasa, maka apa yang sudah kamu panen biarkan saja tetap ditangkainya, kecuali sedikit untuk dimakan. Tujuan

⁵Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), hlm.113-115.

⁶Departemen Agama, *Op. Cit.*, hlm. 192.

mempertahankan hasil itu tetap ditangkainya dan sedikit untuk dimakan yaitu untuk cadangan makanan ketika datang masa sulit selama tujuh tahun. Inilah prinsip yang menjelaskan pentingnya menyisihkan harta pada saat berkelimpahan untuk digunakan pada saat kekurangan.⁷

Tabungan Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 21 tahun 2008 adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁸

Tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini Dewan Syariah Nasional (DSN) telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip *wadi'ah* dan *mudharabah*.

a) Tabungan *Wadi'ah* atau dikenal dengan nama titipan atau simpanan, merupakan titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja apabila penitip menghendaki.⁹

⁷Dwi Suwiknyo, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 179.

⁸Anggota IKAPI, *Kitab Undang-Undang Ekonomi Syariah* (Bandung: Fokusmedia, 2011), hlm. 37.

⁹Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 30.

Menurut syafi'iyah *al-wadi'ah* memiliki tiga rukun, yaitu: pertama, Barang yang dititipkan, dengan syarat barang yang dititipkan adalah barang atau benda itu merupakan sesuatu yang dapat dimiliki menurut *syara'*. Kedua, orang yang menitipkan dan yang menerima titipan, disyaratkan bagi penitip dan penerima titipan sudah *baligh*, berakal, serta syarat-syarat lain. Ketiga, *shigat ijab* dan *qabul al-wadi'ah*, disyaratkan pada *ijab qabul* ini dimengerti oleh kedua belah pihak. berdasarkan kewenangan yang diberikan, *wadi'ah* dibedakan menjadi :

- (1) *Wadi'ah yad dhamanah* yang berarti penerima titipan berhak menggunakan dana/barang titipan untuk di daya gunakan tanpa ada kewajiban untuk memberikan imbalan kepada penitip dengan tetap pada kesepakatan dapat diambil setiap saat diperlukan.
- (2) *Wadi'ah yad amanah* tidak memberikan kewenangan kepada penerima titipan untuk mendayagunakan barang/dana yang dititipkan .

b) Tabungan *mudharabah* adalah simpanan dana nasabah pada bank yang bersifat investasi dan penarikannya tidak dapat dilakukan setiap saat dan terhadap investasi tersebut diberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati dimuka.¹⁰ *Mudharabah* mempunyai dua bentuk yakni *mudharabah mutlaqah* yaitu perjanjian kerja sama antara *shahibul mal* dan *mudharib* tidak dibatasi spesifikasi usaha, tempat, dan waktu selagi dalam

¹⁰Burhanuddin S, *Op. Cit.*, hlm. 60.

batas-batas yang dibenarkan oleh hukum *syara'*. *Mudharabah muqayyadah* yaitu usaha kerja sama ini dalam perjanjiannya akan dibatasi sesuai dengan kehendak *shahibul mal*, selagi dalam bentuk yang dihalalkan. Perbedaan utama diantara keduanya terletak pada ada atau tidak ada persyaratan yang diberikan pemilik dana kepada bank dalam mengelola hartanya.¹¹

3) Deposito

Menurut fatwa Dewan Syariah Nasional No: 03/DSN-MUI/IV/2000, menetapkan bahwa deposito yang dibenarkan secara syariah yaitu deposito yang berdasarkan prinsip *mudharabah*. Deposito adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara nasabah penyimpan dengan bank. Deposito merupakan produk bank yang memang ditujukan untuk kepentingan investasi dalam bentuk surat-surat berharga, sehingga dalam perbankan syariah akan memakai prinsip *mudharabah*.

Dapat peneliti simpulkan bahwa tabungan adalah simpanan berupa uang atau lainnya yang bisa ditarik menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati kedua belah pihak untuk digunakan dimasa yang akan datang.

a) Sistem Penyaluran Dana Bank Syariah (*Financing*)

Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financial intermediary institution*) selain melakukan kegiatan penghimpunan

¹¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan lainnya* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2003), hlm. 78.

dana, juga menyalurkan kembali kepada masyarakat melalui pembiayaan. Produk penyaluran dana di bank syariah dapat dikembangkan dalam tiga model, yaitu:

- (1) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk memiliki barang dilakukan dengan prinsip jual beli. Prinsip jual beli ini dikembangkan menjadi bentuk pembiayaan-pembiayaan *murabahah, salam, istishna'*.¹²
- (2) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk mendapatkan jasa dilakukan dengan prinsip sewa (*ijarah*). Transaksi *ijarah* dilandasi adanya pemindahan manfaat. Jadi pada dasarnya prinsip *ijarah* sama dengan prinsip jual beli, namun perbedaannya terletak pada objek transaksinya. Jika pada jual beli objek transaksinya adalah barang, maka pada *ijarah* objek transaksinya adalah jasa.
- (3) Transaksi pembiayaan yang ditujukan untuk usaha kerjasama yang ditujukan guna mendapatkan sekaligus barang dan jasa, dengan prinsip bagi hasil. Prinsip bagi hasil untuk produk pembiayaan di bank syariah dioperasikan dengan pola-pola *musyarakah* dan *mudharabah*.¹³

b. Produk pembiayaan

- 1) Pembiayaan modal kerja
- 2) Pembiayaan investasi

¹²M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah* (Malang: UIN Malang-Press, 2008), hlm. 148.

¹³*Ibid.*, hlm. 149.

3) Pembiayaan aneka barang, perumahan, dan properti¹⁴

3. Pengertian Produk Tabungan Haji Makbul

Produk Tabungan Haji Makbul adalah simpanan khusus untuk ongkos naik haji, tabungan ini meringankan niat dan langkah seseorang untuk mewujudkan impian menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan Haji Makbul di dukung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada bab 3 kegiatan pelayanan kas pasal 5 yaitu Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah dapat membuka kas keliling berupa kas mobil untuk melayani nasabah baru untuk pembukaan rekening Tabungan Haji dan/atau Tabungan Umroh.

Manfaat bagi nasabah:

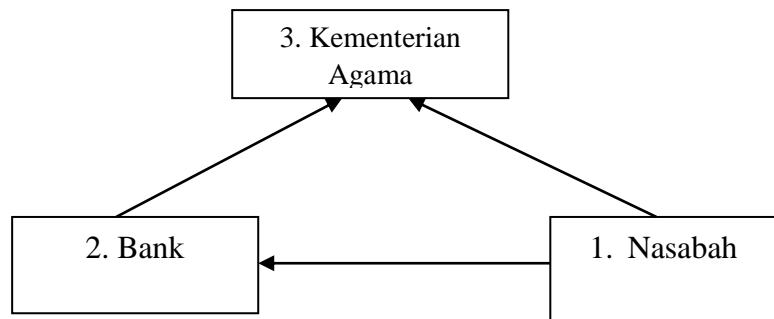
- a. Meringankan penyiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
- b. Gratis segala biaya administrasi
- c. Perlindungan asuransi jiwa Sipanda bebas premi
- d. Sampai saat ini, nasabah berhak mengikuti kegiatan manasik haji tanpa dikenakan biaya apapun.

Persyaratan dan ketentuan Tabungan Haji Makbul:

- 1) Membuka rekening Tabungan Haji Makbul
- 2) Melampirkan foto kopi kartu identitas yang masih berlaku seperti KTP/SIM
- 3) Setoran awal Rp 100.000
- 4) Tabungan tidak boleh ditarik sewaktu waktu¹⁵

¹⁴Ascarya, *Op. Cit.*, hlm.124-127.

Skema II.1 Tabungan Haji Makbul



Sumber: PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

- Keterangan :
1. Nasabah datang Ke bank untuk membuka rekening Tabungan Haji Makbul dengan saldo minimal Rp.100.000, apabila langsung mengambil porsi, nasabah membawa uang Rp.25.000.000 dan membawa persyaratan, seperti: foto kopi KTP, KK, Surat Nikah, dan lain-lain.
 2. Bank membuka rekening Tabungan Haji Makbul, kemudian bank mengambil nomor validasi. Selanjutnya, bank menyerahkan nomor validasi kepada nasabah untuk dibawa ke kementerian Agama.
 3. Kementerian Agama menetapkan porsi untuk nasabah Tabungan Haji Makbul.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk lebih memperkuat judul peneliti, maka peneliti menampilkan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Analisis SWOT Tabungan Haji Makbul, yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

¹⁵Wawancara Dengan Ibu Chairina Ahdini Hsb, *Teller* PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Hari Rabu Tanggal 31 Mei 2017 Pukul: 11.30 Wib.

Tabel II.2
Penelitian terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul peneliti	Hasil penelitian
1.	Amila Khusnita (skripsi, Universitas Jember, 2011).	Analisis SWOT dalam Penentuan Strategi Bersaing (Studi Kasus pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Syariah Jember).	Hasil penelitian menunjukkan adanya keseimbangan antara faktor eksternal dan internal perusahaan, PT. Bank BNI Syariah <i>stable growth</i> strategi dalam persaingan di Perbankan Syariah Jember
2.	Much. Rochan (skripsi, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Salatiga, 2012).	Penerapan Analisis SWOT Terhadap Pencapaian Target Pembiayaan Di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga.	Hasil dari penerapan analisis SWOT yaitu peningkatan pelayanan terhadap nasabah. memberikan pelayanan sesuai dengan standar Bank Syariah Mandiri secara global. Mengalami peningkatan yang signifikan dalam pencapaian pembiayaannya dari periode juni 2011 sampai periode juni 2012. Bank Syariah Mandiri semakin berkembang dan mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan lainnya.
3.	Choirunnisak (Skripsi, STAIN Salatiga, 2012).	Penerapan Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Pada BMI	Dari hasil penelitian didapat bahwa strategi pemasaran khususnya

		Cabang Pembantu Magelang.	pemasaran produk tabungan yang diterapkan oleh BMI Cabang Pembantu Magelang meliputi beberapa strategi yakni strategi jemput bola, membangun jaringan, memberikan <i>service excellent</i> , dan memberikan fasilitas yang memuaskan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga nasabah yang ada tidak akan lari dari bank.
--	--	---------------------------	---

Penelitian terdahulu dicantumkan untuk melihat dan sebagai gambaran umum setiap penelitian. Dan penelitian terdahulu biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Maka perbedaan dan persamaan penelitian diatas dengan penelitian ini adalah:

- a. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Amila Khusnita adalah memiliki judul yang sama serta jenis penelitian yang sama yaitu penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya dengan penelitian ini adalah memiliki variabel yang berbeda yaitu strategi bersaing pada Bank Syariah.
- b. Persamaan penelitian ini dengan yang dilakukan oleh Much. Rochan adalah membahas tentang analisis SWOT, sedangkan perbedaannya

adalah saudara Much. Rochan fokus terhadap pencapaian target pembiayaan, dan lokasi penelitian yang berbeda, dimana saudara Much. Rochan meneliti di Bank Syariah Mandiri Cabang Salatiga, sedangkan penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

- c. Persamaan penelitian ini dengan saudari Choirunnisak adalah membahas tentang analisis SWOT dan membahas tentang produk tabungan. Sedangkan perbedaannya adalah memiliki variabel yang berbeda yaitu mengenai strategi pemasaran produk tabungan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan mulai dari Bulan Januari 2017 sampai dengan Bulan Mei 2017. Membahas mengenai analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Lokasi perusahaan tersebut di Jln. Willem Iskandar No. 68 Panyabungan, Kelurahan Panyabungan I, Kecamatan Panyabungan Kota, Kabupaten Mandailing Natal, Provinsi Sumatera Utara.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.¹ Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan kepada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Salah satu jenis penelitian kualitatif adalah penelitian

¹Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2013), hlm. 6.

deskriptif, yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.²

C. Unit Analisis/ Subjek Penelitian

Unit analisis dalam penelitian merupakan satuan yang menunjuk pada subjek penelitian.³ Unit analisis ini dilakukan oleh peneliti agar validitas dan reliabilitas peneliti dapat terjaga. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya.

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan maupun staf yang menangani produk Tabungan Haji Makbul, nasabah Tabungan Haji Makbul, dan masyarakat Kabupaten Mandailing Natal.

Tujuan dan prosedur sampling pada penelitian kualitatif lebih terfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Dalam Penelitian kualitatif terdapat prosedur sampling terpenting yaitu bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial tertentu yang sarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Teknik pemilihan sampel (dalam hal ini informan kunci atau situasi sosial) lebih tepat dilakukan secara sengaja (*purposive sampling*). Apabila dalam proses pengumpulan data sudah tidak lagi ditemukan variasi informasi, maka peneliti tidak perlu lagi untuk mencari informan baru, proses pengumpulan informasi dianggap selesai. Dengan

²Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 33-34.

³Suharismi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2003), hlm. 131.

demikian, penelitian kualitatif tidak dipersoalkan jumlah sampel, bisa sedikit tetapi bisa juga banyak.⁴

D. Sumber Data

Berdasarkan metode penelitian diatas, maka sumber data dalam penelitian ini yaitu: data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia.⁵

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber aslinya adalah Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dan data sekunder juga digunakan pada penelitian ini untuk mengetahui jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul langsung dari pihak Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data, agar kegiatan tersebut

⁴Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada, 2003), hlm. 53.

⁵Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004), hlm. 91.

menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.⁶ Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah kumpulan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya. Observasi adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut.⁷ Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah observasi langsung. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan terhadap analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan, dan sebagainya yang dilakukan dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dengan orang yang diwawancarai (*interviewee*).⁸

3. Tinjauan Kepustakaan

Tinjauan kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan diruang perpustakaan untuk menghimpun dan menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, baik berupa buku-buku, majalah yang diterbitkan

⁶Suharismi Arikunto, *Op. Cit.*, hlm. 134.

⁷Moh. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 175.

⁸Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 155.

secara berkala, dokumen-dokumen dan materi perpustakaan lainnya yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk menyusun suatu laporan ilmiah.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan data pribadi responden, yang dilakukan seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁹ Dalam penelitian ini peneliti akan mencari data terkait dengan penelitian yang berupa buku catatan agenda dan sebagainya yang mendukung penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun urutan data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Setelah data terkumpul maka dilaksanakan pengolahan dan analisis data dengan teknik berikut:

- a. Editing data, yaitu menyusun reduksi data menjadi suatu susunan kalimat yang sistematis.

⁹Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 112.

- b. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya.¹⁰
- c. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis untuk mendeskripsikan pelaksanaan penelitian induktif dan deduktif sesuai dengan sistematika pembahasan.
- d. Penarikan kesimpulan adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Mula-mula kesimpulan kabur, tapi lama-kelamaan semakin jelas karna data semakin banyak dan mendukung.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang harus diperbaharui dari konsep keahlian (validitas) dan keandalan (reliabilitas) menurut “positivisme” dan sesuaikan dengan tuntutan pengetahuan.¹¹

Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, adapun pengecekan keabsahaan data yang digunakan adalah:

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2013), hlm. 247.

¹¹Lexy J. Moeleong, *Op. Cit.*, hlm. 175.

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data, keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dengan waktu singkat, tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan peneliti pada latar penelitian.

Perpanjangan keikutsertaan adalah untuk memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan, data juga untuk membangun kepercayaan para subyek terhadap peneliti dan juga kepercayaan dari peneliti sendiri.

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memutuskan dari pada hal-hal tersebut secara rinci. Untuk keperluan itu teknik ini menuntut agar peneliti mampu menguraikan secara tentatif dan penelaahan secara rinci tersebut dapat dilakukan.

3. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara, data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.¹²

¹²Sugiyono, *Op. Cit.*, hlm. 275.

4. Mengadakan *Memberchek*

Memberchek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *memberchek* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

5. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.¹³

H. Analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

1. Pengertian Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi. Berdasarkan logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*strength*), peluang (*opportunity*), dan secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan (*weakness*) dan ancaman (*threat*). Jadi, analisis SWOT membandingkan faktor eksternal peluang

¹³*Ibid.*, hlm. 241.

dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan.¹⁴ Berkaitan dengan analisis SWOT terdapat dua bidang kajian seperti berikut: kekuatan (*strength*) dan kelemahan (*weakness*) untuk menganalisis tingkat bisnis (perusahaan individual), sedangkan peluang (*opportunity*) dan hambatan (*threats*) digunakan pada tingkatan industri yang diterjuninya. Disamping industri adalah kondisi makro ekonomi yang akan mempengaruhi kelangsungan hidup perusahaan harus pula dikaji secara mendalam.¹⁵

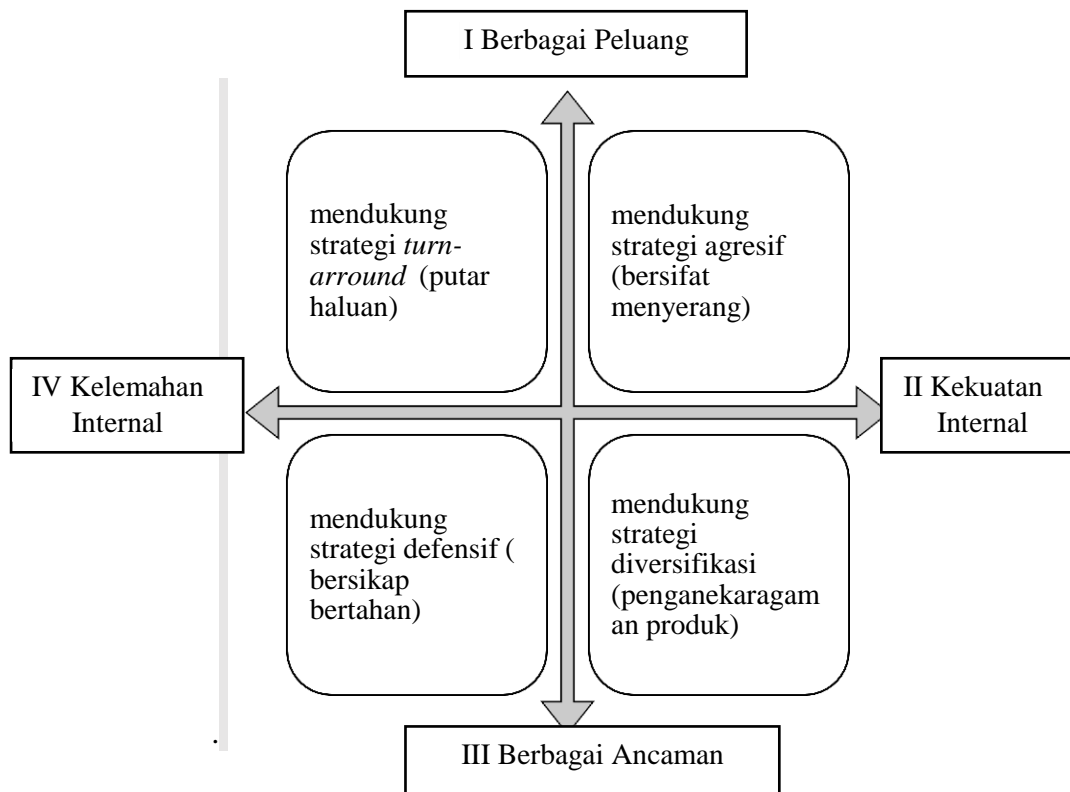
Analisis SWOT adalah suatu metode dalam perencanaan strategik yang dipakai untuk mengidentifikasi 4 faktor utama yang mempengaruhi kegiatan organisasi sepanjang masa. SWOT adalah akronim dari *Strenghts* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang) dan *Threats* (ancaman). Kekuatan dan kelemahan sebagai faktor internal, harus selalu dianalisis hubungannya dengan faktor eksternal, yaitu peluang dan ancaman.¹⁶ Kinerja perusahaan dapat ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal seperti diagram analisis SWOT berikut ini.

¹⁴Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Edisi Ketiga Belas (Jakarta: PT. Erlangga, 2009), hlm. 64.

¹⁵Suyadi Prawirosentono dan Dewi Primasari, *Manajemen Strategik & Pengambilan Keputusan Korporasi* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), hlm. 26.

¹⁶J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik* Edisi Revisi (Jakarta: PT. Gramedia, 2015), hlm. 175.

Diagram III.1
Analisis SWOT



Keterangan diagram:

- a. Kuadran I: merupakan situasi yang sangat menguntungkan. Perusahaan tersebut memiliki peluang dan kekuatan sehingga dapat memanfaatkan peluang yang ada. Strategi yang harus diterapkan dalam kondisi ini adalah mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif (*growth oriented strategy*).¹⁷
- b. Kuadran II: meskipun menghadapi berbagai ancaman, perusahaan ini masih memiliki kekuatan dari segi internal. Strategi yang harus diterapkan adalah menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan

¹⁷Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* Cetakan Keduapuluh Dua (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 20.

peluang jangka panjang dengan cara strategi diversifikasi (produk/pasar).

- c. Kuadran III: Perusahaan menghadapi peluang pasar yang sangat besar, tetapi dilain pihak, ia menghadapi beberapa kendala/kelemahan internal. Fokus strategi perusahaan ini adalah meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik.
- d. Kuadran IV: merupakan situasi yang sangat tidak menguntungkan, perusahaan tersebut menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal.¹⁸

Dari beberapa pendapat ahli tentang analisis SWOT maka dapat peneliti simpulkan analisis SWOT adalah cara yang digunakan sebuah organisasi/perusahaan untuk menentukan strategi, mulai dari kekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threat*) yang mereka miliki, sehingga organisasi/perusahaan tersebut mampu mempertahankan serta meningkatkan kekuatan dan peluang mereka, juga bisa meminimalisasikan kelemahan dan ancaman yang mereka miliki.

2. Fungsi Analisis SWOT

Fungsi analisis SWOT adalah menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan serta analisa mengenai peluang

¹⁸*Ibid.*, hlm. 21.

dan ancaman yang dihadapi perusahaan yang melakukan telaah terhadap kondisi eksternal perusahaan.

Analisis SWOT berguna untuk menganalisis faktor-faktor di dalam perusahaan yang memberikan andil terhadap kualitas pelayanan atau salah satu komponennya sambil mempertimbangkan faktor-faktor eksternal.

3. Tujuan Analisis SWOT

Tujuan utama analisis SWOT adalah mengidentifikasi strategi perusahaan secara keseluruhan. Tujuan utama pengamatan lingkungan adalah melihat peluang pemasaran baru. Peluang pemasaran adalah suatu daerah kebutuhan pembeli yang menyebabkan perusahaan dapat beroperasi secara menguntungkan. Kecenderungan ini tampaknya akan terus semakin meningkat terutama dalam era perdagangan bebas abad 21. Perusahaan akan menyusun strategi-strategi jangka panjang sehingga arah dan tujuan perusahaan dapat dicapai dengan jelas dan dapat segera diambil keputusan berikut semua perubahannya dalam menghadapi pesaing. Analisis SWOT yang efektif harus bertujuan meraih pemasaran strategis yang cocok dengan lingkungan internal dan eksternal. Implementasi strategi pemasaran yang berhasil harus didukung kemampuan internal perusahaan, sumber daya, struktur organisasi, kebijakan dan prosedur operasional yang cukup baik.¹⁹

¹⁹Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 182-183.

4. Manfaat Analisis SWOT

Manfaat yang akan diperoleh bila menerapkan analisis SWOT dalam lembaga keuangan syariah adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman organisasi sesuai dengan karakternya, para anggota organisasi akan memahami kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan yang dihadapi.²⁰

5. Matrik Seleksi Strategi Dasar

Matriks SWOT adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi SO (kekuatan-peluang), strategi WO (kelemahan-peluang), strategi ST (kekuatan-ancaman), dan strategi WT (kelemahan-ancaman).²¹

Strategi SO (*SO strategies*) memanfaatkan kekuatan internal perusahaan untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal. Semua manajer tentunya menginginkan organisasi mereka berada dalam posisi dimana kekuatan internal dapat digunakan untuk mengambil keuntungan dari berbagai trend dan kejadian eksternal. Secara umum, organisasi akan menjalankan strategi WO, ST, atau WT untuk mencapai situasi dimana mereka dapat melaksanakan strategi SO. Jika perusahaan memiliki kelemahan besar, maka perusahaan akan berjuang untuk mengatasinya dan mengubahnya menjadi kekuatan. Tatkala sebuah organisasi dihadapkan pada ancaman yang besar, maka perusahaan akan berusaha untuk menghindarinya untuk berkonsentrasi pada peluang.

²⁰Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 191.

²¹Fred R. David, *Manajemen Strategis* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 327.

Strategi WO (*WO Strategies*) bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan cara mengambil keuntungan dari peluang eksternal. Terkadang, peluang-peluang besar muncul, tetapi perusahaan memiliki kelemahan internal yang menghalanginya memanfaatkan peluang tersebut.

Strategi ST (*ST Strategies*) menggunakan kekuatan sebuah perusahaan untuk menghindari atau mengurangi dampak ancaman eksternal. Hal ini bukan berarti bahwa suatu organisasi yang kuat harus selalu menghadapi ancaman secara langsung di dalam lingkungan eksternal.

Strategi WT (*WT Strategies*) merupakan taktik defensif yang diarahkan untuk mengurangi kelemahan internal serta menghindari ancaman eksternal. Sebuah organisasi yang menghadapi berbagai ancaman eksternal dan kelemahan internal benar-benar dalam posisi yang membahayakan.²²

Pengalaman banyak penentu strategi menunjukkan bahwa penggunaan matriks merupakan suatu teknik yang handal dalam memilih strategi induk. Ide utama yang melatarbelakangi penggunaan matriks adalah bahwa terdapat dua jenis variabel yang mutlak mendapat perhatian dalam melakukan analisis yang bersifat strategik yaitu :²³

a) Maksud utama penentuan strategi dasar

²²*Ibid.*, hlm. 330.

²³Sondang, P. Siagian, *Manajemen Strategik* (Jakarta: Bumi Aksara, 1998), hlm. 177.

- b) Pemilihan penekanan perhatian pada faktor eksternal dan internal yang mengarah pada orientasi pertumbuhan atau kemampuan memperoleh keuntungan.

Penggunaan matrik menjadi ampuh sebagai instrumen analisis karena memperhitungkan berbagai faktor eksternal yang berpengaruh dan faktor-faktor tersebut dikaitkan bukan hanya dengan kekuatan yang dimiliki oleh satuan bisnis melainkan juga memperhatikan berbagai kelemahan yang mungkin melekat pada tubuh satuan bisnis yang bersangkutan. tambahan pula pendekatan matrik memungkinkan satuan bisnis memanfaatkan semaksimal mungkin faktor-faktor kekuatan yang dimilikinya dan sekaligus berupaya untuk menghilangkan atau paling sedikit mengurangi dampak negatif dari berbagai kelemahannya.

Penggunaan matrik menunjukkan bahwa perhatian ditujukan pada hal-hal sebagai berikut:

- a) Sebagai hasil analisis yang dilakukan, berbagai kelemahan satuan bisnis dapat diatasi.
- b) Para penentu strategi dapat mengambil langkah-langkah untuk memaksimalkan berbagai faktor kekuatan yang dimiliki.
- c) Secara internal melakukan pengaturan kembali pemanfaatan dana dan daya yang terdapat dalam satuan usaha.²⁴

²⁴*Ibid.*, hlm. 178.

d) Secara eksternal melakukan tindakan akuisisi atau penggabungan sebagai teknik untuk meningkatkan kemampuan organisasi memperoleh dana dan daya.

Dengan memperhitungkan faktor-faktor tersebut, empat alternatif strategi dasar yang tampil kepermukaan adalah: *pertama*, melakukan integrasi vertikal yang terwujud dalam bentuk diversifikasi kegiatan perusahaan sebagai keseluruhan yang dimungkinkan oleh tindakan akuisisi atau penggabungan.

Kedua, dengan pengaturan kembali dana dan daya secara internal, kelemahan perusahaan dapat diatasi melalui tindakan “putar haluan” atau membebaskan diri dari keterlibatan dalam bisnis tertentu atau bahkan mengarah pada likuidasi satuan usaha yang diperkirakan akan terus menjadi beban bagi perusahaan karena tidak mampu berperan sebagai penghasil dana dan daya yang dihasilkan oleh satuan-satuan bisnis yang lain. Menempuh cara ini antara lain berarti bahwa satuan bisnis berusaha memperkuat diri dengan menyederhanakan kegiatan operasional satuan usaha dan berupaya menghilangkan sumber-sumber penyebab terjadinya pemborosan.²⁵

Ketiga, dengan menggabungkan upaya maksimalisasi kekuatan satuan bisnis dan pengaturan kembali pemanfaatan dana dan daya yang dimiliki, strategi yang mungkin ditempuh ialah

²⁵*Ibid.*,...

konsentrasi pikiran dan kemampuan untuk perluasan pasar, pengembangan produk dan melakukan berbagai yang sifatnya inovatif. Pandangan yang dianut oleh banyak manajer stratejik mengatakan bahwa suatu badan usaha harus mengandalkan kekuatan yang dimilikinya.²⁶Pandangan ini memang benar kelangsungan hidup dan pertumbuhan suatu perusahaan tergantung antara lain pada kemampuan perusahaan untuk menguasai pangsa pasar yang demikian besarnya sehingga diperoleh keuntungan yang memungkinkan manajemen mengambil tindakan tertentu dalam rangka memperkuat posisi perusahaan yang bersangkutan. Maksimalisasi faktor-faktor kekuatan internal merupakan cara yang paling tepat untuk ditempuh, empat kemungkinan bisa terjadi, yaitu: konsentrasi kegiatan bisnis, perluasan pasar, pengembangan produk dan inovasi. Jika konsentrasi yang ditempuh, berarti harus diupayakan terjadinya penetrasi pasar untuk produk andalan tertentu.

Keempat, melakukan integrasi horizontal yang dimungkinkan terjadi berkat maksimalisasi kekuatan yang dimiliki “eksternalisasi” perusahaan, terutama dalam bentuk diversifikasi konsentrik dan usaha patungan. Jika para penentu strategi bisnis mengambil langkah maksimalisasi kekuatan bisnis secara agresif memperluas basis operasional usahanya.

²⁶*Ibid.*, hlm. 179.

Dari beberapa penjelasan dapat peneliti simpulkan bahwa matriks seleksi strategi dasar adalah salah satu alat untuk melakukan pencocokan yang penting dalam mengembangkan jenis strategi, sehingga perusahaan mampu memanfaatkan faktor-faktor kekuatan yang dimilikinya sekaligus berupaya menghilangkan atau mengurangi dampak negatif dari berbagai kelemahannya.

6. Tahap Pencocokan

Strategi sering kali didefinisikan sebagai pencocokan yang dibuat suatu organisasi antara sumber daya dan keterampilan internalnya serta peluang dan resiko yang diciptakan oleh faktor-faktor eksternal. Tahap pencocokan dari kerangka perumusan strategi terdiri atas lima teknik yaitu:

a. Matrik SWOT

SWOT merupakan singkatan dari *strength-weakness-opportunity-threats* yang berarti kekuatan-kelemahan-peluang-ancaman. Keempat kata tersebut berasal dari analisis internal (kekuatan dan kelemahan) serta analisis eksternal (peluang dan ancaman). Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan.²⁷

²⁷Senja Nila Sari, *Op. Cit.*, hlm. 110.

b. Matrik *Boston Consulting Group*

Matriks BCG secara grafis menggambarkan perbedaan antardivisi dalam hal posisi pangsa pasar relatif dan tingkat pertumbuhan industri. Matrik BCG diciptakan oleh *Boston Consulting Group (BCG)* yang mempunyai beberapa tujuan diantaranya adalah untuk mengembangkan strategi pangsa pasar untuk portofolio produk berdasarkan karakteristik *cash-flow*nya, serta untuk memutuskan apakah perlu meneruskan investasi produk yang tidak menguntungkan. Matrik BCG juga dapat digunakan untuk mengukur kinerja manajemen berdasarkan kinerja produk dipasaran.²⁸

c. Matrik Internal dan Eksternal (IE)

Matrik IE serupa dengan matrik BCG dalam pengertian bahwa kedua alat tersebut menempatkan divisi-divisi organisasi dalam sebuah diagram sistematis. Tujuan penggunaan model ini adalah untuk memperoleh strategis bisnis ditingkatkan korporat yang lebih detail.

d. Matrik *Space*

Matrik *Space* adalah untuk mempertajam analisis agar perusahaan dapat melihat posisi dan arah perkembangan dimasa akan datang. Matrik *space* dapat memperlihatkan dengan jelas kekuatan keuangan dan kekuatan industri pada suatu perusahaan. Matrik ini merupakan kerangka empat kuadran yang menunjukkan apakah strategi agresif, konservatif,

²⁸Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010), hlm. 82.

defensif, atau kompetitif yang paling sesuai untuk suatu organisasi tertentu.

e. Matrik *Grand strategy*

Matrik ini biasa digunakan untuk memecahkan masalah yang sering dihadapi dalam penggunaan analisis SWOT yaitu untuk menentukan apakah perusahaan ingin memanfaatkan posisi yang kuat atau mengatasi kendala yang ada dalam perusahaan.²⁹

7. Tahap Analisis

Setelah mengumpulkan semua informasi yang berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan, tahap selanjutnya adalah memanfaatkan semua informasi tersebut dalam model-model kuantitatif perumusan strategi. Sebaiknya kita menggunakan beberapa model sekaligus, agar dapat memperoleh analisis yang lebih lengkap dan akurat. Model yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

a. Matrik TOWS atau Matrik SWOT

Alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan adalah matrik SWOT. Matrik ini dapat menggambarkan secara jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimiliki. Matrik ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis.

²⁹Freddy Rangkuti, *Op. Cit.*, hlm. 100.

Tabel III.1
Matrik SWOT

<i>IFAS</i> <i>EFAS</i>	<i>STRENGTHS (S)</i> Tentukan 5- 10 faktor kekuatan internal	<i>WEAKNESSES (W)</i> Tentukan 5-10 kelemahan internal
<i>OPPORTUNITIES (O)</i> Tentukan 5-10 faktor peluang eksternal	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
<i>THREATS (T)</i> Tentukan 5-10 faktor ancaman eksternal	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

1) Strategi SO

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.

2) Strategi ST

Strategi ST adalah strategi dalam menggunakan kekuatan dalam yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman.

3) Strategi WO

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.³⁰

³⁰*Ibid.*, hlm. 84.

4) Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensive dan perusahaan meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman.

b. Matrik BCG

Metode pendekatan yang paling banyak digunakan untuk analisis korporat adalah BCG *Growth/ share matrix* yang diciptakan pertama kali oleh Boston *Consulting Group* (BCG).

Cara penggunaan matrik BCG

- 1) Mengidentifikasi unit analisis.
- 2) Mengumpulkan data statistik yang diperlukan untuk analisis.
- 3) Menghitung pangsa pasar relatif.
- 4) Membuat plot pangsa pasar pada diagram matrik BCG
- 5) Rumusan setiap kuadran³¹

c. Matrik *General Electric*

Model ini membutuhkan parameter faktor daya tarik industri (*industri attractiveness factor*) dan faktor kekuatan bisnis (*business strenght factor*).

d. Matrik Internal Eksternal

Matrik Internal Eksternal ini dikembangkan dari model *General Electric* (GE-Model). Parameter yang digunakan meliputi parameter kekuatan internal perusahaan dan pengaruh eksternal yang dihadapi. Tujuan

³¹*Ibid.*, hlm. 88.

penggunaan model ini yaitu untuk memperoleh strategi bisnis ditingkat korporat yang lebih detail.

e. Matrik *Space*

Selanjutnya setelah menggunakan model analisis matrik IE, perusahaan itu dapat menggunakan matrik *space* untuk mempertajam analisisnya. Tujuannya adalah agar perusahaan itu dapat melihat posisinya dan arah perkembangan selanjutnya. Berdasarkan matrik *space*, analisis tersebut dapat memperlihatkan dengan jelas garis vektor yang bersifat positif baik untuk kekuatan keuangan (KU) maupun kekuatan industri (KI). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan itu secara *financial* relatif cukup kuat sehingga dia dapat mendayagunakan keuntungan kompetitifnya secara optimal melalui tindakan yang cukup agresif untuk merebut pasar.

Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan menggunakan matrik SWOT untuk membandingkan antara faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dengan faktor eksternal (ancaman dan peluang).³²

Selain itu dengan menggunakan matrik SWOT dapat menggambarkan secara jelas mengenai ancaman dan peluang yang sesuai dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya.

³²*Ibid.*, hlm. 92.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Sejarah Singkat Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan akte notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan UU No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai perda Tk. I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan modal dan saham yang dimiliki Pemda Tk. I dan Pemda Tk. II se-Sumatera Utara.¹

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara membuka Unit Usaha Syariah yang didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang amat *religious*, khususnya umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajaran dalam aspek kehidupan terutama dalam kajian ekonomi. Komitmen untuk mendirikan Unit Usaha Syariah semakin menguat seiring keluarnya Fatwa MUI yang menyatakan bunga bank haram. Tentunya Fatwa MUI itu akan sangat mendorong masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

¹<http://www.banksumut.com/statis-5-sejarah.html>, diakses tanggal 20 Maret 2017, Pukul: 10.00 WIB.

Hasil survei bank Sumut Cabang Syariah yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan bank cukup tinggi yakni 70% untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan perbankan syariah.

Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 Bank Sumut membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan. Kemudian pada tanggal 26 Desember 2005 juga dibuka Kantor Cabang Syariah Tebing Tinggi dilanjutkan dengan Kantor Cabang Syariah Stabat pada tanggal 26 Desember 2006. Selanjutnya pada tahun 2007, Bank Sumut telah membuka layanan syariah (*officer channelling*) pada 66 unit Kantor Cabang Konvensional yang lain.²

Salah satu Bank Sumut Kantor Cabang Syariah terletak di Padangsidempuan, kemudian Bank ini membuka Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah di Panyabungan. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah salah satu unit usaha Bank Sumut Konvensional. Unit Usaha Syariah Panyabungan yang didirikan pada tanggal 04 November 2004. PT. Bank Sumut Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu Syariah menetapkan sasaran dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah sebagaimana berikut ini:

²*Ibid.*,

- a. Menjadi pemain utama Bank syariah di Sumatera Utara dengan pangsa pasar terbesar.
- b. Beroperasi secara sehat dan menjadi sumber andalan profitabilitas bagi PT. Bank Sumut.

Strategi yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut dalam rangka pengembangan Unit Usaha Syariah adalah:

1) Menetapkan target pasar

Pasar dijadikan sasaran adalah masyarakat yang usahanya masih mikro yang telah memiliki kesadaran untuk menggunakan jasa perbankan dan mempunyai kesadaran untuk menerapkan ajaran islam dengan baik. Selain dari masyarakat, pendanaan juga akan digalang dari organisasi-organisasi dan yayasan islam yang memiliki kegiatan kemasyarakatan dengan perputaran dana yang relatif signifikan. Sebagai bank milik pemerintah daerah, target penghimpunan dana juga dari para karyawan PEMDA yang mempunyai pendapatan relatif mapan dan memiliki pengaruh yang signifikan di masyarakat.³

2) Melakukan sosialisasi dan promosi

Oleh karena jasa perbankan syariah merupakan produk yang relatif baru, upaya sosialisasi dan edukasi terhadap nasabah harus senantiasa diupayakan. Untuk mewujudkan upaya ini, PT. Bank Sumut Unit Usaha Syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk

³*Ibid.*,

perbankan syariah ini juga menggunakan media komersial seperti media cetak, televisi, radio, dan juga melalui brosur, spanduk, banner, baliho, serta aktif mengikuti pameran dengan membuka standar.

3) Pengembangan Infrastruktur Teknologi Sistem Informasi

Teknologi sistem informasi dan operasi di era sistem komputerisasi saat ini merupakan hal yang sangat penting untuk diterapkan. Oleh karena itu, PT. Bank Sumut bekerja sama dengan pihak PT. Kolega Inti Pratama sebagai vendor untuk mengembangkan teknologi informasi yang dapat mendokumentasikan seluruh proses internal layanan produk dan jasa syariah dengan tingkat keamanan dan akurasi yang tinggi.

4) Pengembangan Produk

Pengembangan produk lebih difokuskan kepada produk pembiayaan, produk penghimpunan dana dan produk jasa. Pengembangan dari masing-masing produk akan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.⁴

2. Visi dan Misi Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah

Visi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan meningkatkan keunggulan Bank Sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam pembangunan daerah dalam rangka mewujudkan masyarakat yang sejahtera.

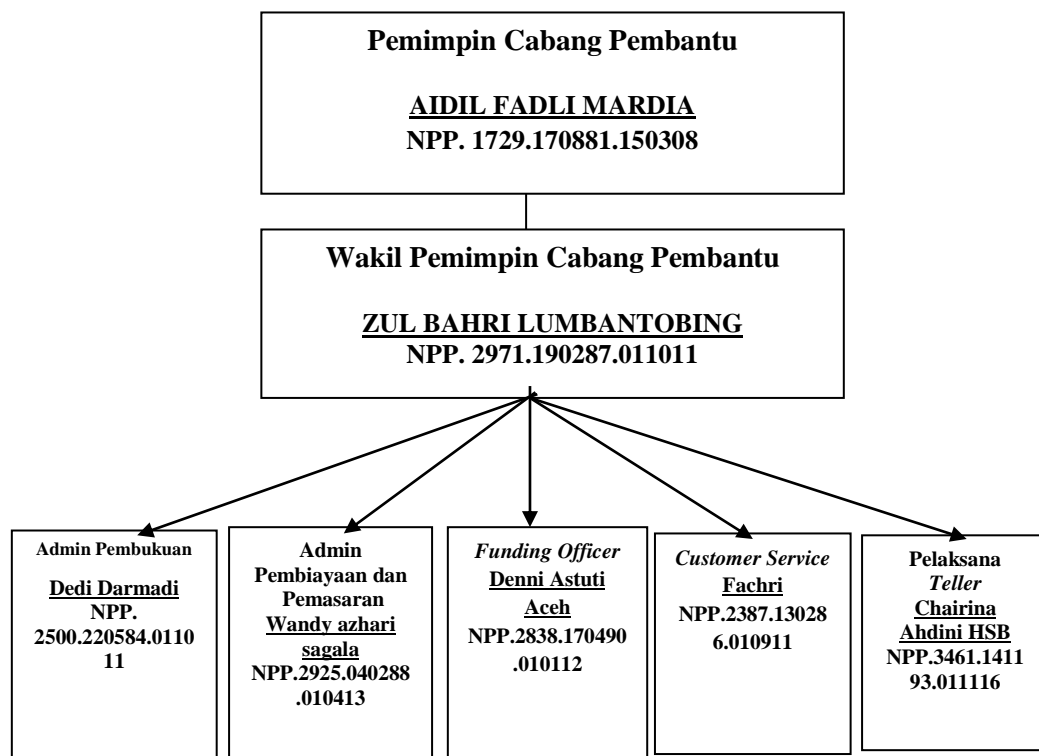
Misi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah meningkatkan posisi bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan amanah.

⁴*Ibid.*,

3. Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Struktur organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan melakukan rekrutasi organisasi tujuannya untuk menjadi organisasi yang lebih fokus dan efisien.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan



Sumber: PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

4. Produk-Produk Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki komitmen untuk menyediakan produk dan jasa perbankan yang dilandaskan pada prinsip syariah dan pemberdayaan modal secara produktif, untuk keamanan dan kemudahan investasi. Adapun produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah:

a. Produk Penghimpunan Dana

Dalam produk ini Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan hanya dilakukan untuk mencari dana kepada lapisan masyarakat dan perusahaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

1) Giro

a) Simpanan Giro *Wadi'ah*

Simpanan giro *wadi'ah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Simpanan giro adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana.⁵

b) Simpanan Giro *Mudharabah*

Simpanan giro *mudharabah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April

⁵*Ibid.*,

2000. Simpanan giro adalah tabungan yang dititipkan pada Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan menggunakan akad *mudharabah* dan mengelolanya secara profesional.

2) Tabungan

a) Tabungan *Marhamah*

Tabungan *marhamah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000 M. tabungan *marhamah* berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah* yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah dan sebagai pengelola adalah pihak bank. Jenis tabungan ini adalah Tabungan *mudharabah plus*, yaitu salah satu jenis tabungan yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sebagai promo produk akhir tahun. Tabungan ini memberikan hadiah langsung tanpa diundi. Tabungan ini bisa dibuka dengan dana minimal Rp 25.000.000,-. Produk ini diberikan sampai akhir bulan Desember 2015.⁶

b) Tabungan *Marwah*

Tabungan *marwah* berdasarkan Fatwa MUI No. 02/DSN/MUI/IV/2000 tanggal 26 Dzulhijjah 1420 H/1 April 2000. Tabungan *marwah* adalah tabungan yang hanya bersifat titipan saja oleh pihak pengelola dana. Tabungan ini

⁶*Ibid.*,

menggunakan akad *wadi'ah*. Jenis tabungan *marwah* yaitu Tabungan Haji Makbul merupakan simpanan khusus untuk ongkos naik haji, tabungan ini membantu meringankan niat dan langkah seseorang untuk mewujudkan impian menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Nasabah bisa mengambil porsi apabila telah membayar ongkos haji sebesar Rp 25.000.000 (dua puluh lima juta rupiah). Tabungan Haji Makbul memberikan keamanan lahir batin karena dana yang dititipkan oleh nasabah dikelola secara syariah.

3) Deposito

Deposito menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 adalah investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* yang penarikannya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah penyimpan dan bank syariah dan/atau UUS. Adapun produk Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan ini adalah produk deposito.⁷

b. Produk Pembiayaan

Dalam produk ini Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan hanya dikhususkan untuk mencari nasabah di seluruh lapisan masyarakat dan perusahaan untuk bekerja sama dalam hal pembiayaan. Diantara produk yang ditawarkan adalah sebagai berikut:

⁷*Ibid.*,

1) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *murabahah* adalah jual beli atas suatu barang dengan harga yang telah disepakati dari awal pada kesempatan kedua belah pihak, dimana harus jelas disebutkan berapa harga pokok yang harus dibayar dan margin keuntungannya. Pada pembiayaan *murabahah* di bank Sumut Cabang Pembantu Syariah ini ada berbagai macam produk diantaranya adalah sebagai berikut:

a) *Murabahah* KPR iB-Griya

Murabahah KPR iB-Griya ini merupakan pembiayaan yang digunakan oleh debitur yang ingin membeli rumah baru dengan memohon pembiayaan kepada pihak bank untuk pembayaran dimuka oleh bank yang bersangkutan kemudian debitur yang akan mencicil kepada pihak perusahaan.⁸

b) *Murabahah* iB Serbaguna

Merupakan bentuk pembiayaan yang digunakan untuk keperluan serbaguna yang dibutuhkan oleh debitur dalam usaha ataupun keperluan lainnya guna mencukupi kebutuhan hidup.

c) *Murabahah* Investasi

Murabahah investasi digunakan untuk para pengusaha dalam ekspansi perusahaan dan pengadaan kebutuhan alat-alat, baik dari aspek pertanian, perdagangan, perikanan, maupun transportasi.

⁸*Ibid.*,

d) *Murabahah* Konsumsi

Murabahah konsumsi adalah pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari konsumen dalam kehidupannya seperti, kendaraan, renovasi rumah, laptop dan sebagainya.

2) Pembiayaan iB Modal Kerja

Pembiayaan iB Modal Kerja di bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menggunakan prinsip bagi hasil yaitu dengan akad *mudharabah* dan *musyarakah*. Pembiayaan *mudharabah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik (*shahibul maal*) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melaksanakan kegiatan usaha tertentu dengan pembagian keuntungan/bagi hasil dengan menggunakan metode bagi hasil antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati.⁹

Pembiayaan *musyarakah* modal kerja adalah penanaman dana dari pemilik dana modal untuk mencampurkan dana/modal mereka pada suatu tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati sebelumnya.

3) Gadai Emas

Gadai emas merupakan pembiayaan yang bisa digunakan bilamana debitur yang memohon mempunyai emas untuk

⁹*Ibid.*,

digadaikan. Dimana jumlah uang yang dapat dipinjam sesuai dengan berat dan harga emas tersebut.

c. Produk Jasa

Produk jasa yang ditawarkan oleh Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan lumayan memadai tidak kalah dengan produk jasa dari bank lain diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia
- b. Bank Garansi
- c. Surat Keterangan Bank
- d. Inkaso
- e. BI-RTGS

B. Analisis Hasil Penelitian

PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan syariah, dimana bank ini menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang kekurangan dana. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan menawarkan berbagai produk dan jasa-jasa lainnya. Saat ini bank syariah sudah banyak di Panyabungan sehingga perlu dianalisis faktor eksternal dan internal lingkungan bank agar bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.

Teknik analisis SWOT diterapkan untuk menentukan tujuan strategi pemasaran yang dapat digunakan sebelum menentukan tujuan-tujuan perusahaan. Untuk itu, perusahaan menganalisis kekuatan dan kelemahan, kesempatan bisnis yang ada, serta hambatan yang mungkin timbul. Perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu perusahaan harus menganalisis faktor-faktor strategis perusahaan (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman) pada kondisi yang ada pada saat ini. Subjek dalam penelitian ini adalah 25 responden. Berikut ini hasil wawancara peneliti dengan *customer service*, nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, dan masyarakat.

a. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan *Customer Service* adalah sebagai berikut:

Produk Tabungan Haji Makbul adalah produk tabungan khusus bagi nasabah atau masyarakat yang ingin melangsungkan niatnya untuk daftar haji, sesuai dengan namanya Tabungan Haji Makbul memiliki makna yaitu Tabungan Haji Terkabul. Perkembangan jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul saat ini semakin banyak, sehingga ini merupakan peluang bagi bank untuk terus melakukan promosi.

Tabungan Haji Makbul tidak dikenakan biaya administrasi karena tabungan ini menggunakan akad *wadi';ah yad dhamanah* yaitu titipan yang bisa dikelola oleh bank dan nasabah akan mengambil kembali dana yang dititipkan pada waktu yang telah ditentukan. Nasabah hanya

membuka rekening dengan saldo minimal Rp100.000, kemudian akan ditabung sampai Rp25.000.000.¹⁰

Strategi pemasaran yang digunakan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah memberikan *service* berupa mengantar nasabah ke Kantor Departemen Agama (Kemenag) bagi yang tidak memiliki kendaraan, sebagian nasabah tidak mengetahui wilayah Panyabungan sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan bank ini, nasabah akan bercerita kepada kerabat, tetangga, atau lainnya tentang pelayanan yang diberikan Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sangat bagus. Hal menjadi strategi yang sangat bagus untuk menarik minat masyarakat, jika nasabah puas dengan pelayanan bank, maka masyarakat akan mengajak anggota keluarganya yang lain untuk membuka Tabungan Haji di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan melakukan promosi Tabungan Haji Makbul melalui pengajian/perwiritan, guru madrasah, dosen STAI Madina, dan lain-lain. Tetapi promosi yang paling khusus pada saat manasik haji akbar, calon Jemaah haji dari setiap Kabupaten kumpul di asrama haji Medan, disana calon Jemaah haji melakukan kegiatan, pada saat calon Jemaah haji melakukan kegiatan, pihak bank melakukan dokumentasi untuk dimasukkan ke media massa sebagai promosi. Perkembangan PT. Bank Sumut Kantor Cabang

¹⁰Wawancara dengan bapak Fachri, Hari Jum'at 24 Maret 2017 Pukul 14.00

Pembantu Syariah Panyabungan mengalami peningkatan baik dari segi penghimpunan maupun pembiayaan.¹¹

Faktor dominan yang mempengaruhi peningkatan serta penurunan jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu: mayoritas penduduk daerah Kabupaten Mandailing Natal menganut agama Islam, Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memberikan pelayanan yang baik dan kecepatan proses pembukaan tabungan sampai pengambilan porsi. Selain itu, Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki *service* berupa mengantar calon Jemaah haji ke Kantor Departemen Agama (Kemenag) bagi calon Jemaah haji yang tidak memiliki kendaraan, dan yang paling menarik sampai saat ini yaitu adanya fasilitas manasik haji akbar di Medan selama tiga hari, calon Jemaah haji tidak dipungut biaya mulai dari transportasi pulang pergi serta penginapan.

Faktor penurunan jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul yaitu lamanya jadwal tunggu keberangkatan haji sehingga masyarakat lebih memilih umroh dan banyaknya bank pesaing yang juga menerima setoran pembayaran haji seperti: Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan *BRI Office Chanelling Syariah*.

Lembaga keuangan bank syariah menawarkan berbagai produk dan jasa perbankan, setiap lembaga keuangan memiliki kelebihan dan kekurangan produk yang mereka miliki. Kelebihan produk Tabungan Haji

¹¹*Ibid.*,

Makbul Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu: Bank Sumut Konvensional memiliki *office channeling* yang berhak memasarkan produk-produk syariah dan mereka diberi kewenangan menggunakan sistem syariah, seperti: tabungan *wadi'ah*, tabungan *marhamah*, dan deposito syariah. Nasabah yang menggunakan Tabungan Haji Makbul otomatis di berikan asuransi jiwa Sipanda tanpa membayar premi tiap bulan, sehingga jika ada nasabah yang meninggal dunia sebelum berangkat haji akan mendapat santunan berupa uang tunai sesuai dengan besaran saldo yang mereka miliki. Kemudian, nasabah Tabungan Haji Makbul akan mengikuti manasik haji akbar di Medan selama tiga hari secara gratis, biaya transportasi nasabah mulai dari berangkat ke Medan juga diantar pulang sampai ke daerah masing-masing.¹²

Membahas kelemahan atau kekurangan produk Tabungan Haji ini dibanding dengan produk Tabungan Haji pesaing mungkin tidak bisa disimpulkan karena harus ada data pembandingan dari bank lain, namun untuk saat ini dapat dikatakan kekurangan dari Tabungan Haji Makbul ini belum ada, karena terlihat dari pertumbuhan nasabah Haji Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Dalam memasarkan produk Tabungan Haji Makbul, Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki beberapa kendala, antara lain: wilayah Kabupaten Mandailing Natal termasuk wilayah yang besar dan cukup luas sehingga tidak hampir seluruh lapisan

¹²*Ibid.*,

wilayah tidak bisa dikunjungi. Misalnya: Natal, Sinunukan, dan daerah lainnya. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan berharap dari teman-teman Bank Sumut Konvensional melalui *officer channeling* syariah juga dari bank Sumut Cabang Syariah melakukan promosi dengan menggunakan mulut ke mulut, karena jika pihak bank kesana akan membutuhkan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan faktor peningkatan dan penurunan jumlah nasabah Tabungan Haji Makbul maka usaha-usaha yang dilakukan Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan adalah tetap melakukan promosi baik dengan spanduk juga brosur, melakukan sistem *marketing* MLM (Mulut ke Mulut) kepada nasabah yang sudah mendaftar di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Tetap melakukan komunikasi dengan pegawai Departemen Agama (Kemenag) karena dengan bantuan mereka produk ini banyak diminati oleh masyarakat serta mengedepankan pelayanan yang baik sesuai dengan motto Bank Sumut memberikan pelayanan yang terbaik.¹³

b. Hasil Wawancara dengan Nasabah Pertama

Produk Tabungan Haji Makbul adalah produk tabungan yang memberikan pelayanan haji secara menabung ataupun mencicil sehingga memudahkan niat nasabah dalam melaksanakan ibadah haji.

¹³*Ibid.*,

Produk tabungan ini nasabah ketahui dari brosur atau spanduk yang ada di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹⁴

Nasabah tertarik memilih Tabungan Haji Makbul karena produk tersebut ditawarkan oleh bank syariah yang berarti bank Islam. Sedangkan ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam sehingga nasabah tidak ragu menabung di bank syariah karena uang yang dititipkan nasabah dikelola dengan prinsip syariah.

Nasabah Tabungan Haji Makbul tidak dikenakan biaya administrasi karena tabungan tersebut menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*. Nasabah yang telah menabung Rp25.000.000 akan mengambil porsi haji, pada saat inilah bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memberikan *service* berupa mengantar nasabah ke Departemen Agama (Kemenag) bagi nasabah yang tidak memiliki kendaraan.

Keunggulan atau kelebihan Tabungan Haji Makbul yaitu Pada saat membuka rekening Tabungan Haji Makbul Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan langsung memberikan asuransi sipanda gratis dan manasik haji akbar.

Kelemahan produk Tabungan Haji Makbul dibandingkan dengan bank lain yaitu lamanya daftar tunggu keberangkatan haji sehingga nasabah lebih memilih umroh. Keluhan dari nasabah sampai

¹⁴Wawancara dengan bapak Arifin, Nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Hari Sabtu Tanggal 25 Maret 2017 Pukul: 09.00 Wib.

saat ini tidak ada, karena nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

c. Hasil Wawancara dengan Nasabah Kedua

Produk Tabungan Haji Makbul adalah produk tabungan untuk ongkos naik haji. Nasabah mengetahui produk Tabungan Haji Makbul ini dari kerabat yang kerja di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan. Nasabah tertarik memilih tabungan tersebut karena tabungan ini memudahkan nasabah untuk melakukan salah satu rukun Islam.

Kelebihan produk Tabungan Haji Makbul dengan produk tabungan haji di bank lain yaitu *service* mengantar nasabah ke Kantor Departemen Agama (Kemenag), hal ini yang membuat nasabah puas dengan pelayanan yang diberikan pihak bank. Selain itu, nasabah diberikan asuransi dan manasik haji secara gratis.

Kelemahan yang dimiliki produk Tabungan Haji Makbul sampai saat ini tidak ada, karena nasabah merasa sangat puas dengan pelayanan Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹⁵

¹⁵Wawancara dengan bapak Ali Muddin Pulungan, Nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Hari Sabtu Tanggal 25 Maret Pukul: 10.00 Wib.

d. Hasil Wawancara dengan Nasabah Ketiga

Produk Tabungan Haji Makbul adalah produk tabungan untuk ongkos naik haji. Nasabah memperoleh informasi Tabungan Haji Makbul dari brosur yang ada di Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Nasabah tertarik memilih tabungan tersebut karena tabungan ini merupakan salah satu tabungan untuk menjalankan syariat Islam, dengan Tabungan Haji Makbul mempermudah nasabah untuk mewujudkan impian ke tanah suci.

Kelebihan Tabungan Haji Makbul dibandingkan dengan Tabungan Haji di bank lain yaitu nasabah diberikan asuransi dan manasik haji secara gratis. Kelemahan atau kekurangan Tabungan tidak ada, karena nasabah merasa puas dengan pelayanan bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.¹⁶

Selanjutnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Lenni, Siti Nurbaya, Nur Hasima berpendapat bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan yang diberikan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan tidak memiliki kelemahan.

e. Hasil Wawancara dengan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Hotna Sari, Asidah, Masna, Irma Suryani, ibu Dewi dan bapak Rizky

¹⁶Wawancara dengan Ibu Suryati, Nasabah Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, Hari Sabtu Tanggal 25 Maret Pukul 11.30 Wib.

Arianto bahwa mereka belum mengetahui tentang produk Tabungan Haji Makbul dan mereka menggunakan bank BRI untuk bertransaksi disebabkan bank BRI adalah bank yang sudah lama berdiri di Kabupaten Mandailing Natal.

C. Analisis Hasil Pembahasan

1. Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Analisis SWOT yang efektif harus bertujuan meraih pemasaran strategis yang cocok dengan lingkungan internal dan eksternal. Implementasi strategi pemasaran yang berhasil harus didukung kemampuan internal perusahaan, sumber daya, struktur organisasi, kebijakan dan prosedur operasional yang cukup baik. Dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, bank harus membenahi kelemahan (*weakness*) yang dimiliki untuk memperkuat kekuatan (*strength*) yang ada. Hal tersebut menjadi prioritas untuk menangkap peluang bisnis (*business opportunity*) dan berguna untuk menghadapi ancaman (*threat*) pesaing serta kondisi eksternal yang dinamis.

a. Faktor internal, yang berasal dari dalam lingkungan yang berupa kekuatan dan kelemahan perusahaan:

1) Kekuatan terdiri dari:

a) Memiliki *brand image* yang cukup kuat dipasaran

- b) Pelayanan yang cukup baik dan cepat
 - c) Adanya *service* berupa mengantar calon Jemaah ke Departemen Agama (Kemenag) bagi yang tidak memiliki kendaraan
 - d) Manasik haji akbar di Medan secara gratis
 - e) Tabungan Haji Makbul tanpa biaya administrasi
 - f) Asuransi gratis
- 2) Kelemahan

Pada dasarnya kelemahan atau kekurangan Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan tidak disimpulkan, karena harus ada data pembandingan dari bank lain, namun ada beberapa kelemahan atau kekurangan dari Tabungan Haji Makbul ini yang tidak bisa dijadikan tolak ukur antara lain:¹⁷

- a) Lamanya daftar tunggu keberangkatan haji sehingga masyarakat lebih memilih umroh.
 - b) Promosi produk masih kurang, tabungan ini hanya di promosikan di sekitar Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dan pada saat manasik haji.
- b. Faktor eksternal, yang berasal dari luar lingkungan perusahaan yang berupa peluang dan ancaman:
- 1) Peluang terdiri dari:
 - a) Kabupaten Mandailing Natal merupakan masyarakat yang mayoritas beragama Islam.

¹⁷Wawancara dengan Bapak Fachri, *Op. Cit.*,

- b) Pertumbuhan pangsa pasar yang semakin tinggi tiap tahunnya yang mana ini akan menjadi kesempatan untuk mengenalkan produk Tabungan Haji Makbul pada masyarakat tiap tahunnya.
 - c) Dari Tahun ke Tahun kita bisa lihat masyarakat yang ada di Kabupaten Mandailing Natal semakin bertambah dalam hal minat untuk naik haji, dan hal ini akan menjadi kesempatan bagi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan untuk menjalin kerja sama dengan Departemen Agama (Kemenag).
 - d) Lokasi yang strategis menjadikan peluang bagi setiap bank untuk meningkatkan jumlah nasabah, seperti: PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang terletak di tengah kota Panyabungan yang berdekatan dengan pusat perbelanjaan.¹⁸
- 2) Ancaman terdiri dari:
- a) Persaingan produk yang semakin ketat dan disebabkan nasabah sudah cukup kritis dan pandai membanding-bandingkan produk yang satu dengan yang lain.
 - b) Wilayah Kabupaten Mandailing Natal cukup luas menjadikan tidak seluruh masyarakat tidak dapat dikunjungi, misalnya: daerah Natal, Sinunukan dan sekitarnya.
 - c) Banyaknya pilihan produk Tabungan Haji yang dikeluarkan tiap-tiap bank sehingga PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah

¹⁸*Ibid.*,

Penyabungan harus lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul.

Dilihat dari berbagai kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang ada, maka PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyabungan dapat dilihat berdasarkan tabel analisis SWOT sebagai berikut:

Tabel IV.1
Analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Penyabungan

F A K T O R I N T E R N A L	<p><i>STRENGTH</i> (KEKUATAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki <i>brand image</i> yang cukup kuat dipasaran.¹⁹ 2. Pelayanan yang cukup baik dan cepat. 3. Adanya <i>service</i> berupa mengantar nasabah Tabungan Haji Makbul ke Depag bagi yang tidak memiliki kendaraan. 4. Manasik haji akbar di Medan secara gratis. 5. Tabungan Haji Makbul tanpa biaya administrasi. 6. Asuransi gratis. 	<p><i>WEAKNESS</i> (KELEMAHAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar tunggu keberangkatan haji terlalu lama sehingga sebagian masyarakat lebih memilih umroh. 2. Kurang promosi.
F A K T O R E K S T R N A L	<p><i>OPPORTUNITY</i> (PELUANG)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kabupaten Mandailing Natal merupakan masyarakat yang mayoritas beragama Islam. 2. Pertumbuhan pangsa pasar yang semakin tinggi tiap 	<p><i>THREATS</i> (ANCAMAN)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan produk yang semakin ketat dan disebabkan nasabah sudah cukup kritis dan pandai membanding-bandingkan produk yang satu dengan yang lain.

¹⁹Wawancara dengan Bapak Arifin, *Op. Cit.*,

<p>T E R N A L</p>	<p>tahunnya yang mana ini akan menjadi kesempatan untuk mengenalkan produk Tabungan Haji Makbul pada masyarakat tiap tahunnya.</p> <p>3. Dari Tahun ke Tahun kita bisa lihat masyarakat yang ada di Kabupaten Mandailing Natal semakin bertambah dalam hal minat untuk naik haji, dan hal ini akan menjadi kesempatan bagi Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan untuk menjalin kerja sama dengan Kementerian Agama atau Departemen Agama (Depag).</p> <p>3. Lokasi yang strategis menjadikan peluang bagi setiap bank untuk meningkatkan jumlah nasabah, seperti: PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang terletak di tengah kota Panyabungan dan dekat dengan pusat perbelanjaan.</p>	<p>2. Wilayah Kabupaten Mandailing Natal cukup luas menjadikan tidak seluruh masyarakat tidak dapat dikunjungi, misalnya: daerah Natal, Sinunukan dan sekitarnya.</p> <p>3. Banyaknya pilihan produk Tabungan Haji yang dikeluarkan tiap-tiap bank sehingga PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan harus lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul.</p>
--	--	---

2. Ancangan Strategi Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul

Berdasarkan *EFAS (eksternal strategic factors analysis summary)* yaitu faktor-faktor strategis eksternal suatu perusahaan. dan *IFAS (internal strategic factors analysis summary)* yaitu faktor-faktor strategies internal suatu perusahaan. maka PT. Bank Sumut Kantor

Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dapat melakukan formulasi arah strategi dengan menggunakan matrik SWOT.

Tabel IV.2
Matrik SWOT

IFAS EFAS	STRENGTHS (S) (KEKUATAN)	WEAKNESS (W) (KELEMAHAN)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memiliki <i>brand image</i> yang cukup kuat dipasaran. 2. Pelayanan yang cukup baik dan cepat. 3. Adanya <i>service</i> berupa mengantar nasabah Tabungan Haji Makbul ke Depag bagi yang tidak memiliki kendaraan. 4. Manasik haji akbar di Medan dengan gratis. 5. Tabungan Haji Makbul tanpa biaya administrasi. 6. Asuransi gratis. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Daftar tunggu keberangkatan haji terlalu lama sehingga sebagian masyarakat lebih memilih umroh. 2. Kurang promosi.
<p>OPPORTUNITY (O) Peluang Eksternal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kabupaten Mandailing Natal merupakan masyarakat yang mayoritas beragama Islam. 2. Pertumbuhan pangsa pasar yang semakin tinggi. 3. Dari Tahun ke Tahun kita bisa lihat masyarakat yang ada di Kabupaten Mandailing Natal 	<p>Strategi <i>SO</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan kualitas produk. 2. Melakukan sosialisasi lebih aktif dan lebih gencar. 3. Memperluas jaringan. 4. SDI (Sumber Daya Insani) yang lebih professional. 	<p>Strategi <i>WO</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menjaga <i>image</i> lembaga dengan menjaga kepercayaan nasabah. 2. Menambah jaringan pemasaran sehingga masyarakat mengetahui produk Tabungan Haji Makbul . 3. Meningkatkan promosi. 4. Mengoptimalkan SDI pemasaran.

<p>semakin bertambah dalam hal minat untuk naik haji.</p> <p>4. PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki lokasi yang strategis yaitu terletak ditengah kota Panyabungan dan dekat dengan pusat perbelanjaan.</p>		
<p>THREATS (T) Ancaman eksternal</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan produk yang semakin ketat. 2. Wilayah Kabupaten Mandailing Natal cukup luas menjadikan tidak seluruh masyarakat tidak dapat dikunjungi, misalnya: daerah Natal, Sinunukan dan sekitarnya. 3. Banyaknya pilihan Produk Tabungan Haji yang dikeluarkan tiap-tiap bank sehingga PT. Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan harus lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul. 	<p>STRATEGI ST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mempertahankan ciri khas produk dan meningkatkan pelayanan agar nasabah tetap merasa puas. 2. Memperluas daerah pemasaran. 3. Promosi dan sosialisasi secara terus menerus. 	<p>STRATEGI WT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu memantau kepuasan nasabah. 2. Mengevaluasi setiap kelemahan. 3. Mencari kiat-kiat baru dalam mensosialisasikan produk Tabungan Haji Makbul. 4. Menetapkan strategi bisnis yang baru dan lebih efektif dan efisien. 5. Mempertahankan dan menjaga nama baik perusahaan.

Berdasarkan tabel diatas, peneliti dapat menentukan berbagai kemungkinan yang dapat diambil oleh PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam memasarkan produk Tabungan Haji Makbul yaitu:

a. Strategi *SO (Strength Opportunity)*

Strategi yang berdasarkan kekuatan dan peluang yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu :

1) Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah

Meningkatkan pelayanan terhadap nasabah Tabungan Haji Makbul/calon Jemaah haji dengan menciptakan suasana yang lebih nyaman dan akan menjaga citra bank sehingga nasabah tidak akan lari ke bank lain, jika nasabah merasa nyaman dan puas terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan pihak bank, maka nasabah bisa jadi menarik hati kerabat, tetangga, kawan atau yang lainnya menjadi nasabah di Bank Sumut Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

2) Dukungan ulama dalam mensosialisasikan keuangan syariah khususnya produk Tabungan Haji Makbul

Untuk lebih memperkuat tentu perlu dukungan dari semua pihak, termasuk ulama dan tokoh agama agar masyarakat lebih tertarik untuk membuka Tabungan Haji Makbul.

3) Mempertahankan kualitas produk

Bank yang memiliki produk yang berkualitas akan diminati masyarakat, maka bank harus mempertahankan dan mengembangkan lagi produk yang mereka miliki dengan cara menerapkan manajemen secara cepat yang akan membantu bank dalam menghasilkan produk yang diakui kualitasnya oleh konsumen.

4) Melakukan sosialisasi lebih aktif dan lebih gencar

Dengan sistem komunikasi dan informasi yang saat ini semakin canggih, maka pihak bank bisa melakukan promosi produk ini secara lebih luas melalui media elektronik, media cetak, internet dan lainnya akan lebih efektif agar bank ini bisa mencapai target yang ditentukan.

5) Memperluas Jaringan

Semakin luas jaringan yang dimiliki pihak bank untuk mengenalkan produk Tabungan Haji Makbul ini, maka semakin banyak masyarakat yang akan mengetahui produk ini. Hal ini bisa dilakukan dengan memperluas jaringan di berbagai pelosok daerah.

6) SDI (Sumber Daya Insani) yang lebih profesional

Perusahaan yang memiliki SDI yang profesional akan sangat membantu pihak bank dalam mengembangkan produknya.

b. Strategi *WO* (*Weakness Opportunity*)

Strategi *WO* yaitu strategi dalam memanfaatkan peluang yang ada dengan meminimalkan kelemahan yang ada. Berdasarkan kelemahan dan peluang yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan antara lain:

1) Menjaga citra bank dan menjaga kepercayaan nasabah

Menjaga citra bank merupakan salah satu yang harus dilakukan suatu perusahaan, karena citra bank akan membuat masyarakat tertarik kepada bank tersebut sehingga masyarakat mau bertransaksi pada bank tersebut.

2) Menambah jaringan pemasaran sehingga masyarakat mengetahui produk Tabungan Haji Makbul

Menambah jaringan pemasaran akan menjadi positif bagi pihak bank, karena akan banyak masyarakat yang mengetahui produk Tabungan Haji Makbul ini sehingga bank bisa mencapai target perusahaan.

3) Meningkatkan promosi

Melakukan promosi sangat perlu dilakukan, karena dengan promosi bank bisa mengenalkan produknya, Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan memiliki promosi yang unik yaitu promosi ketika manasik haji, pada saat manasik haji pihak bank memiliki kesempatan untuk mengenalkan produk Tabungan Haji Makbul, bank perlu meningkatkan promosi

sepertipada saat pengajian ibu-ibu, karena di Kabupaten Mandailing Natal banyak pengajian ibu-ibu, hampir setiap Desa memiliki pengajian, hal ini menjadi peluang bagi pihak bank untuk mengenalkan produknya.

4) Mengoptimalkan SDI pemasaran

Memberikan pelatihan dan motivasi terhadap *marketer* agar meningkatkan semangat kerja karena produk tabungan ini merupakan salah satu produk untuk menjalankan syariat Islam juga didukung oleh masyarakat Kabupaten Mandailing Natal yang mayoritas beragama Islam.

c. Strategi *ST (Strenght Threats)*

1) Mempertahankan ciri khas produk dan meningkatkan pelayanan agar nasabah tetap merasa puas

Bank sebagai lembaga keuangan yang tidak hanya menawarkan produk juga menawarkan jasa-jasa lain dari perbankan. Dalam suatu perbankan pasti memiliki ciri khusus dalam produknya, seperti produk Tabungan Haji Makbul, memiliki ciri khusus yaitu bagi calon Jemaah haji akan diberikan asuransi gratis, manasik haji akbar gratis dan biaya lainnya. Hal ini perlu dipertahankan agar nasabah tetap loyal kepada bank tersebut.

2) Memperluas daerah pemasaran

Salah satu ancaman dari Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu dalam memasarkan produk

Tabungan Haji Makbul ini hampir tidak semua wilayah bisa di kunjungi, hanya disekitar Panyabungan produk ini dipasarkan. Jika daerah pemasaran tidak di perluas, bisa saja bank pesaing akan memasarkan produknya.

3) Promosi dan sosialisasi secara terus menerus

Untuk mempertahankan dan menarik masyarakat maka diperlukan promosi dan sosialisasi terus menerus, hal ini bisa dilakukan melalui media massa, media sosial dan media elektronik. Dengan adanya promosi dan sosialisasi dapat meningkatkan minat masyarakat terhadap produk Tabungan Haji Makbul.

d. Strategi *WT (Weakness Threats)*

Strategi ini merupakan situasi yang tidak menguntungkan. Dimana perusahaan harus menghadapi berbagai ancaman dan kelemahan internal. Strategi Kelemahan dan ancaman ini terdiri dari:

1) Selalu memantau kepuasan nasabah

Kepuasan nasabah berhubungan erat dengan kehandalan pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak bank. Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan nasabah maka hal ini bisa dilakukan dengan cara survei yang dilakukan oleh pihak internal. Kualitas yang baik merupakan jaminan terbaik kesetiaan nasabah.

2) Mengevaluasi setiap kelemahan

Dengan mengevaluasi kelemahan, apa yang kurang dan apa yang harus dilakukan maka akan sangat membantu pihak bank dalam mengembangkan produknya.

3) Mencari kiat-kiat baru dalam mensosialisasikan produk Tabungan Haji Makbul

Strategi ini perlu dilakukan untuk menarik minat masyarakat sehingga bank tetap bisa bersaing dan bertahan dengan bank pesaing.

4) Menetapkan strategi bisnis baru yang lebih efektif dan efisien

Dengan kelemahan dan ancaman yang ada pada Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, perlu dilakukan strategi bisnis baru yang lebih efektif dan efisien seperti pada saat pengajian, bank syariah bekerjasama dengan pihak penyelenggara kegiatan tersebut ataupun memperluas jaringan ke berbagai daerah di Kabupaten Mandailing Natal.

5) Mempertahankan dan menjaga nama baik perusahaan

Menjaga dan mempertahankan nama baik perusahaan menjadi nilai plus bagi pihak bank dalam menjalankan seluruh kegiatannya, sehingga akan menambah kepercayaan dan menarik minat masyarakat untuk terus menggunakan produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

Hasil penelitian ini didukung oleh Herry Sutanto dan Khaerul Umam dalam buku “*Manajemen Pemasaran Bank Syariah*”. SWOT singkatan dari bahasa Inggris yaitu *Strenght* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *Opportunity* (peluang), *Threats* (Ancaman). Konsep analisis SWOT dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Analisis lingkungan internal yang terdiri dari *strenght* (kekuatan) dan *weakness* (kelemahan).
2. Analisis lingkungan eksternal terdiri dari *opportunity* (peluang) dan *threats* (ancaman), keterangna lebih lanjut dapat dilihat pada Bab III.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu oleh Amila Khusnita (2011) Universitas Jember, yakni dengan melakukan analisis SWOT yang mendiagnosa *Strenght* (kekuatan), *Weakness* (kelemahan), *opportunity* (peluang), dan *threats* (ancaman) menunjukkan adanya keseimbangan antara faktor eksternal dan internal perusahaan dengan pertumbuhan yang stabil dalam strategi bersaing diantara perbankan syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yaitu: Tabungan Haji Makbul adalah simpanan khusus untuk ongkos naik haji. Analisis SWOT adalah sebuah bentuk analisis situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (memberi gambaran). Analisis SWOT menempatkan situasi dan kondisi perusahaan untuk menetapkan sasaran saat ini atau dimasa yang akan datang terhadap kualitas internal maupun eksternal dari produk Tabungan Haji Makbul.

Hasil prosedur analisis terhadap produk Tabungan Haji Makbul adalah berada pada kuadran I (positif-positif) yang berarti keunggulan komperatif atau strategi progresif yaitu produk Tabungan Haji Makbul memiliki begitu banyak kekuatan serta peluang yang cukup untuk terus melakukan ekspansi, meningkatkan pertumbuhan dan meraih kemajuan secara maksimal.

Analisis SWOT produk Tabungan Haji Makbul menghasilkan strategi S-O (agresif) yakni meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, dukungan ulama dalam mensosialisasikan keuangan syariah khususnya produk Tabungan Haji Makbul, mempertahankan kualitas produk, melakukan sosialisasi lebih aktif dan lebih gencar, memperluas jaringan, SDI (Sumber Daya Insani) yang lebih profesional. Strategi

WO (*turn-around*) menjaga *image* lembaga dengan menjaga kepercayaan nasabah, menambah jaringan pemasaran sehingga masyarakat mengetahui produk Tabungan Haji Makbul, meningkatkan promosi, mengoptimalkan SDI pemasaran. Strategi ST (diversifikasi) yakni mempertahankan ciri khas produk dan meningkatkan pelayanan agar nasabah tetap merasa puas, memperluas daerah pemasaran, promosi dan sosialisasi secara terus menerus. Strategi WT (defensif) yakni Selalu memantau kepuasan nasabah, mengevaluasi setiap kelemahan, mencari kiat-kiat baru dalam mensosialisasikan produk Tabungan Haji Makbul, menetapkan strategi bisnis yang baru, lebih efektif dan efisien, mempertahankan dan menjaga nama baik perusahaan.

B. Saran

1. Untuk PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan, penelitian ini disarankan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan promosi dan sosialisasi secara terus menerus karena potensi masyarakat untuk pergi ketanah suci sangat besar, baik melalui berbagai media elektronik dan media massa lainnya agar produk Tabungan Haji Makbul semakin diminati masyarakat.
2. Untuk masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Mandailing Natal yang mayoritas beragama Islam, sudah seharusnya merencanakan Tabungan Haji Makbul, karena tabungan tersebut merupakan produk untuk menjalankan kewajiban seorang Muslim.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Adiwarman Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2004.
- Anggota IKAPI, *Kitab Undang-Undang Ekonomi Syariah*, Bandung: Fokusmedia, 2011.
- Burhanuddin S, *Aspek Hukum Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2006.
- Dwi Suwiknyo, *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fred R. David, *Manajemen Strategis*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.
- Harahap, Sofyan Syafri, dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah*, Jakarta: PT. Sardo Sarana Media, 2010.
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Husein Umar, *Desain Penelitian Manajemen Strategik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2010.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Strategi Sukses Bisnis Bank*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- *Strategi Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2015.
- J. Salusu, *Pengambilan Keputusan Strategik Edisi Revisi*, Jakarta: PT. Gramedia, 2015.
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2014.

- Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011.
- Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013.
- M. Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*, UIN Malang-Press, 2008.
- Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketigabelas*, Jakarta: PT. Erlangga, 2009.
- Rangkuti, Freddy, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2004.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2004.
- Senja Nila Sari, *Manajemen Strategi*, Jakarta: Dunia Cerdas, 2014.
- Stephen P. Robbins dan Mary Coulter, *Manajemen Edisi Kedelapan*, Diterjemahkan dari “*Management Eight Edition*” oleh Harry Slamet & Ernawati Lestari, Jakarta: PT. Indeks, 2007.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2005.
- Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2003.
- Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Siagian, P. Sondang, *Manajemen Stratejik*, Jakarta: Bumi Aksara, 1998.
- <http://www.banksumut.com/statis-5sejarah.html>, diakses Tanggal 20 Maret 2017, Pukul: 10.00 Wib.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Lestari Nursani
2. Tempat/Tgl.Lahir : Bonandolok/ 01 Agustus 1995
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Bonandolok, Kec. Siabu, Kabupaten Mandailing Natal
6. Email : Lestarinursani@ymail.com
7. No. *Handphone* : 08566380295

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Negeri 020 Bonandolok (2001-2007)
2. Mts Negeri Siabu (2007-2010).
3. SMA Negeri 1 Siabu (2010-2013).
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2013-2017).

DAFTAR WAWANCARA

Daftar wawancara tentang analisis SWOT produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan.

B. Wawancara dengan customer service

1. Bagaimana Perkembangan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sejak berdiri sampai saat ini?

2. Apakah yang dimaksud dengan produk tabungan haji makbul?

3. Akad apakah yang digunakan dalam produk tabungan haji makbul?

4. Apa saja syarat-syarat untuk membuka tabungan haji makbul?

5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?

6. Apa faktor dominan yang mempengaruhi peningkatan serta penurunan jumlah nasabah tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

7. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul?

8. Berapa banyak pesaing PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul?

9. Apa saja kelebihan dan kekurangan produk tabungan haji makbul yang ditawarkan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan produk yang ditawarkan pesaing?

10. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

11. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dari Tahun ke Tahun?

12. Bagaimana strategi yang diterapkan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam menentukan harga dari segi biaya administrasi tabungan haji makbul?

13. Strategi pemasaran apa yang digunakan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam upaya menarik minat masyarakat muslim menjadi nasabah tabungan haji makbul di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

14. Berapa kali PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan melakukan promosi tabungan haji makbul dalam setahun?

C. Wawancara dengan nasabah

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang produk tabungan haji makbul?

2. Darimana Bapak/Ibu memperoleh informasi tentang tabungan haji makbul?
3. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik memilih tabungan haji makbul?
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang biaya administrasi tabungan haji makbul?
5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?
6. Apa saja kelebihan atau keunggulan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?
7. Apa saja kelemahan atau kekurangan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?
8. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam melayani tabungan haji makbul?
9. Apa saja keluhan bapak/ibu tentang pelayanan tabungan haji makbul?

HASIL WAWANCARA

A. Hasil wawancara dengan customer service

1. Bagaimana Perkembangan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan sejak berdiri sampai saat ini?

Mulai awal berdirinya, bank ini mengalami pertumbuhan nasabah baik dari nasabah dana maupun nasabah pembiayaan. Pertumbuhan ini dapat dilihat juga dari jumlah asset yang terus meningkat. Rencana awal april 2017 cabang pembantu syariah panyabungan akan melakukan relokasi ke gedung yang baru dengan gedung yang lebih layak/baik di banding kantor saat ini, dimana ini merupakan strategi kita karena semakin banyaknya nasabah. Ini merupakan standarisasi suatu perbankan dimana suatu bank harus memiliki asset yang telah ditentukan.

2. Apakah yang dimaksud dengan produk tabungan haji makbul?

Produk tabungan haji makbul adalah produk tabungan khusus bagi nasabah atau masyarakat yang ingin melangsungkan niatnya untuk daftar haji yaitu dengan cara menabung sesuai dengan namanya tabungan haji makbul yaitu tabungan haji terkabul, jadi selama ini masyarakat hanya menabung di tabungan yang lain, sekarang di khususkan dengan tabungan ini.

3. Akad apakah yang digunakan dalam produk tabungan haji makbul?

Akad yang digunakan dalam tabungan haji makbul ini adalah akad wadiah yad dhamanah yaitu titipan yang dapat dikelola oleh bank sampai nasabah berangkat haji.

4. Apa saja syarat-syarat untuk membuka tabungan haji makbul?

Syarat-syarat tabungan haji makbul :

- a. Membuka rekening tabungan haji makbul dengan membawa identitas diri berupa KTP, atau SIM yang masih aktif
- b. Membawa fotokopi KK untuk memudahkan kita mencari kode pos, karena dengan kode pos memudahkan kita untuk memasukkan data ke sistem, selain itu kita juga mengetahui nama ibu kandung dari nasabah
- c. Pasfoto 3 x 4 20 lembar, 4 lembar untuk bank dan selebihnya untuk departemen agama
- d. Pasfoto 4 x 6 4 lembar, 1 lembar untuk bank, 5 lembar untuk departemen agama

- e. Materai 6000 untuk surat pernyataan
 - f. Saldo minimal membuka rekening tabungan haji makbul Rp 100.000
5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?

Setelah tabungan nasabah mencukupi yaitu sebanyak Rp 25.000.000, nasabah akan membawa syarat-syarat yang telah ditentukan kemudian mengambil porsi, setelah itu registrasi ulang ke Kementerian Agama (Depag).

6. Apa faktor dominan yang mempengaruhi peningkatan serta penurunan jumlah nasabah tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

Faktor peningkatan jumlah nasabah yaitu:

- a. Kabupaten mandailing natal daerah yang mayoritas penduduknya beragama Islam
- b. Pelayanan yang baik serta kecepatan proses pembukaan tabungan sampai pengambilan porsi
- c. Adanya service berupa mengantar calon jama'ah ke Depag bagi yang tidak memiliki kendaraan seperti mobil dinas
- d. Yang paling menarik sampai dengan saat ini adanya fasilitas manasik haji akbar di Medan selama tiga hari, tidak di pungut biaya, mulai dari transportasi pulang pergi serta penginapan.

Faktor penurunan jumlah nasabah:

- a. Lamanya jadwal tunggu keberangkatan haji sehingga masyarakat lebih memilih umroh atau wisata agama
 - b. Adanya bank pesaing yang juga menerima setoran pembayaran haji
7. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul?

Usaha-usaha yang kami lakukan yaitu:

- a. Tetap melakukan promosi baik dengan spanduk juga brosur
 - b. Melakukan sistem marketing MLM (mulut lewat mulut) kepada nasabah yang sudah mendaftar di bank sumut kantor cabang pembantu syariah ini
 - c. Melalui jama'ah-jama'ah kita sebelumnya
 - d. Komunikasi dengan pegawai departemen agama karena semua berkat bantuan mereka sehingga produk ini banyak diminati oleh masyarakat
 - e. Tetap mengedepankan pelayanan yang baik sesuai dengan motto bank sumut memberikan pelayanan yang baik
8. Berapa banyak pesaing PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul?

Pesaing produk tabungan haji ini diantaranya Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat Indonesia (BMI) dan BRI office Chaneling syariah.

9. Apa saja kelebihan dan kekurangan produk tabungan haji makbul yang ditawarkan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dengan produk yang ditawarkan pesaing?

Kelebihan produk tabungan haji makbul bank ini dengan produk tabungan haji yang ditawarkan pesaing

a. Bank Sumut konvensional memiliki office channelling yang berhak memasarkan produk-produk syariah dan mereka diberikan kewenangan menggunakan sistem syariah, baik itu tabungan wadiah, tabungan marhamah, dan deposito syariah. Nasabah yang menggunakan tabungan haji makbul otomatis dicover asuransi jiwa sipanda, sehingga jika ada nasabah tabungan haji yang meninggal dunia sebelum berangkat akan mendapat santunan berupa uang tunai sesuai dengan besaran saldo yang dimiliki, maksimalnya Rp 25.000.000.

b. Otomatis akan mengikuti manasik haji akbar di medan secara gratis.

Berbicara kelemahan atau kekurangan produk tabungan haji ini dibanding dengan produk tabungan haji pesaing mungkin tidak bisa disimpulkan karena harus ada data pembandingan dari bank lain, namun untuk saat ini dapat dikatakan kekurangan dari tabungan haji makbul ini belum ada, karena terlihat dari pertumbuhan nasabah haji cabang pembantu syariah panyabungan.

10. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam memasarkan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

Kalau untuk wilayah Mandailing Natal kan termasuk wilayah yang besar dan cukup luas, jadi tidak hampir seluruh lapisan wilayah tidak bisa dikunjungi misalnya Natal, Sinunukan, dan daerah lainnya, jadi sekarang kita berharap dari teman-teman di bank sumut konvensional melalui officer channeling syariah juga dari bank sumut syariah melakukan promosi dengan menggunakan mulut ke mulut, karena kalau kita kesana membutuhkan waktu yang cukup lama.

11. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dari Tahun ke Tahun?

Perkembangan jumlah nasabah tabungan haji makbul saat ini semakin banyak, sehingga ini merupakan peluang bagi bank untuk terus melakukan promosi. Perkembangan ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

No	Tahun	Jumlah nasabah
----	-------	----------------

1	2014	125
---	------	-----

2	2015	88
---	------	----

3	2016	164
---	------	-----

12. Bagaimana strategi yang diterapkan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam menentukan harga dari segi biaya administrasi tabungan haji makbul?

Nasabah tabungan haji makbul tidak dikenakan biaya administrasi karena tabungan ini menggunakan akad wadiah yad dhamanah yaitu titipan, kita hanya membuka rekening dengan saldo minimal Rp100.000, karena ini merupakan dana titipan yang bisa dikelola oleh bank dan nasabah akan mengambil kembali dana yang ditiptkan pada waktu yang telah ditentukan.

13. Strategi pemasaran apa yang digunakan PT. Bank sumut kantor cabang pembantu syariah panyabungan dalam upaya menarik minat masyarakat muslim menjadi nasabah tabungan haji makbul di PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan?

Memberikan service berupa mengantar nasabah ke depag bagi yang tidak memiliki kendaraan, kadang nasabah tidak mengetahui wilayah panyabungan sehingga nasabah akan merasa puas dengan pelayanan bank ini, nasabah akan bercerita bahwa pelayanan yang diberikan bank ini sangat bagus. jadi ini merupakan strategi untuk menarik minat masyarakat, jika nasabah puas dengan pelayanan bank sumut cabang pembantu syariah panyabungan ini maka masyarakat akan tertarik untuk membuka tabungan haji di bank ini.

14. Berapa kali PT. Bank sumut kantor cabang pembantu syariah panyabungan melakukan promosi tabungan haji makbul dalam setahun?

Kalau promosi kapan aja sebisa mungkin melakukan promosi baik melalui pengajian/perwiritan, dosen-dosen, akan tetapi yang paling khusus pada saat manasik haji akbar, seluruh kabupaten melakukan manasik haji akbar, setiap kabupaten kumpul di asrama haji medan, kita melakukan kegiatan tersebut,

melakukan dokumentasi, kemudian dimasukkan ke media massa, radio, yang penting media massa seperti facebook, twitter, dan lainnya.

Strategi pemasaran produk tabungan haji makbul ini melakukan sosialisasi ke pengajian/perwitan tapi yang lebih khusus pada saat manasik haji akbar, gratis di medan, setiap kabupaten melakukan manasik haji akbar, tiap kabupaten berkumpul di medan, kita melakukan dokumentasi

B. Hasil Wawancara dengan Nasabah pertama

Nama : Saparil Mansur

Alamat: Bonan Dolok, Kec. Siabu

Umur : 49 Tahun

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang produk tabungan haji makbul?

Produk tabungan haji makbul bank sumut cabang pembantu syariah panyabungan adalah produk yang memberikan layanan haji secara menabung ataupun mencicil sehingga memudahkan niat saya dalam melaksanakan ibadah haji.

2. Darimana Bapak/Ibu memperoleh informasi tentang tabungan haji makbul?

Itu saya lihat ada brosur di bank itu atau spanduk dengan itu saya berminat dan langsung bertanya kepada bank syariah, kira-kira bagaimana yang dimaksud dengan tabungan haji makbul tersebut.

3. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik memilih tabungan haji makbul?

Karena tabungan haji makbul ini ditawarkan oleh bank syariah yang berarti bank islam, sedangkan ibadah haji merupakan salah satu rukun Islam, saya tidak ragu lagi uang saya dikelola dengan prinsip syariah.

4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang biaya administrasi tabungan haji makbul?

Kalau mengenai administrasinya kami tidak dikutip biaya administrasi, Cuma biaya ongkos hajinya aja yang dibayar kalau administrasi tidak ada.

5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?

Untuk mengambil porsi haji, kami menyiapkan syarat-syarat yang telah ditentukan pihak bank, kemudian kami diantar ke depag untuk registrasi ulang, setelah itu kami datang lagi ke bank mengantar berkas yang diberikan kantor depag.

6. Apa saja kelebihan atau keunggulan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Saya mendengar biaya ongkos haji di bank ini lebih murah yaitu Rp 25.000.000 sedangkan di bank lain hampir Rp 30.000.000

7. Apa saja kelemahan atau kekurangan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Kelemahannya yaitu daftar tunggu keberangkatan haji, dan saya berharap bank syariah mengusahakan agar keberangkatan haji bisa di percepat.

8. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam melayani tabungan haji makbul?

Mengenai fasilitas bank ini saya rasa cukup puas, karena mereka memberikan asuransi sipanda secara gratis kepada kami, dan manasik hajinya pun gratis.

9. Apa saja keluhan bapak/ibu tentang pelayanan tabungan haji makbul?

Kalau keluhan saya tentang tabungan haji makbul ini tidak ada, mereka sudah memberikan pelayanan yang baik bagi kami, orangnya ramah-ramah dan sopan, cara berpakaianpun sopan, jadi nampak bahwa mereka memang bank syariah.

C. Wawancara dengan nasabah ke dua

Nama : Alimuddin Pulungan

Alamat : Siabu

Umur : 50 Tahun

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang produk tabungan haji makbul?

Produk tabungan haji makbul adalah produk tabungan untuk ongkos naik haji.

2. Darimana Bapak/Ibu memperoleh informasi tentang tabungan haji makbul?

Saya mengetahui produk ini dari kerabat yang kerja disana, dia menawarkan produk ini dan saya langsung mendaftar.

3. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik memilih tabungan haji makbul?

Saya tertarik memilih tabungan ini karena ini merupakan tabungan yang mempermudah saya untuk melakukan salah satu rukun islam.

4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang biaya administrasi tabungan haji makbul?

Kami tidak dikenakan biaya administrasi apapun.

5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?

Membuka tabungan haji, kemudian kami ke depag untuk mengantar berkas, pengisian data harus sesuai dengan ktp,sim, dan lainnya, setelah itu kami kembali ke bank.

6. Apa saja kelebihan atau keunggulan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Pelayanan yang sangat memuaskan, karena saya diantar kemana pun yang saya butuhkan untuk pengambian porsi, saya bertanya sama teman-teman nasabah lain, mereka tidak mendapatkan pelayanan seperti ini.

7. Apa saja kelemahan atau kekurangan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Kalau kekurangan saya rasa tidak ada, pelayanan mereka sangat baik dan saya merasa puas dengan pelayanan mereka.

8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam melayani tabungan haji makbul?

Kami diberikan manasik haji gratis, asuransi gratis, dan biaya penginapan juga gratis.

9. Apa saja keluhan bapak/ibu tentang pelayanan tabungan haji makbul?

Kalau keluhan saya tentang pelayanan tabungan haji makbul ini tidak ada.

D. Wawancara dengan nasabah ketiga

Nama : Kholilah

Alamat : Simangambat, Kec. Siabu

Umur : 47 Tahun

1. Apakah yang Bapak/Ibu ketahui tentang produk tabungan haji makbul?

Produk tabungan haji makbul adalah produk tabungan untuk ongkos naik haji.

2. Darimana Bapak/Ibu memperoleh informasi tentang tabungan haji makbul?

Dari kawan yang menabung di bank sumut cabang pembantu syariah Panyabungan.

3. Apa yang membuat Bapak/Ibu tertarik memilih tabungan haji makbul?

Saya tertarik memilih tabungan haji makbul ini karena tabungan ini merupakan salah satu tabungan untuk menjalankan syariat Islam, dengan tabungan ini, mempermudah saya mewujudkan impian ketanah suci.

4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang biaya administrasi tabungan haji makbul?

Saya tidak dikenakan biaya apapun, saya hanya menabung sebanyak Rp 25.000.000, setelah itu menunggu keberangkatan haji.

5. Bagaimana prosedur untuk mengambil porsi haji?

Saya membawa persyaratan yang telah ditentukan, kemudiam kami ke Depag untuk registrasi ulang, setelah itu, kami kembali ke bank untuk mengantar berkas yang dari depag.

6. Apa saja kelebihan atau keunggulan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Biaya ongkos haji lebih murah, langsung diberikan asuransi sipanda, manasik haji secara gratis selama tiga hari di medan.

7. Apa saja kelemahan atau kekurangan produk tabungan haji makbul PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dibandingkan dengan produk tabungan haji di bank lain?

Kalau menurut saya Daftar keberangkatan haji yang terlalu lama.

8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kelengkapan fasilitas yang dimiliki PT. Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan dalam melayani tabungan haji makbul?

fasilitas mereka sudah lengkap, mereka memberikan asuransi gratis, dan manasik haji akbar di medan, selain itu, biaya penginapan dan ongkos pulang pergi juga ditanggung oleh pihak bank.

9. Apa saja keluhan bapak/ibu tentang pelayanan tabungan haji makbul?

Keluhan saya tentang pelayanan tabungan haji makbul ini adalah tentang pelayanan, ketika saya menabung disana, saya menunggu lama, atau mungkin karena ada pekerjaan lain yang mereka kerjakan, kalau menurut saya CS sama Teller perlu ditambah agar nasabah tidak bosan karena menunggu.

A. Wawancara dengan *Customer Service*



B. Wawancara dengan Bapak Saparil Mansur



C. Wawancara dengan Ibu Kholilah



D. Wawancara dengan Bapak Alimuddin Pulungan



E. Wawancara dengan Ibu Lenni



F. Wawancara dengan ibu Siti Nurbaya



G. Wawancara dengan Ibu Nur Salmiah



C. photo wawancara dengan masyarakat



Photo wawancara dengan Bapak Syarifuddin Nasution, Bapak Idam Nasution, dan Ibu Rini.



Photo wawancara dengan Bapak Muhammad Alim Nasution, Bapak Sakir Lubis, dan Ibu Melida Lubis.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

03 Maret 2017

Nomor : B- 43 /In.14/G/G.4b/TL.00/3/2017
Temp. : -
Isi : Mohon Izin Riset

Perwakilan PT. Bank SUMUT
Kantor Cabang Syariah Panyabungan
Madina

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

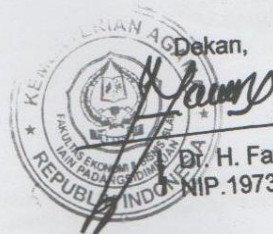
Nama : Lestari Nursani
NIM : 13 220 0157
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan

adalah benar Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank SUMUT Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan".

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Dekan,

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 200112 1 001

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 451510
Facsimile : (061) 4142937 - 451265

Medan, 21 Maret 2017

No. : 222 /DSDM-UTC/L/2017
Lamp. : --

Kepada :
Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam IAIN P. Sidimpuan
Jl. T. Rizal Nurdin Km 4.5 Sihatang
di - Tempat

Hal : Izin Riset

Sehubungan dengan Surat Bapak No. B-143/In.14/G/G.4b/TL.00/3/2017 tanggal 03
Maret 2017 hal Izin Riset, dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

1. Permohonan izin riset atas Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padang
sidimpuan dengan data dibawah ini :

➤ Nama : Lestari Nursani
➤ NIM : 13.220.0157
➤ Jurusan : Perbankan Syariah
➤ Judul Skripsi : "Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut
Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan"

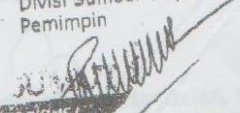
dsetujui untuk melaksanakan riset di Cabang Pembantu Syariah Panyabungan yang
dilaksanakan maksimal 3 (tiga) bulan sejak tanggal surat ini diterbitkan.

2. Selama melaksanakan riset mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Cabang
Pembantu Syariah Panyabungan serta menjaga rahasia bank dan diharapkan
mensosialisasikan keberadaan PT. Bank Sumut di lingkungannya.

3. Selesai penulisan Skripsi mahasiswa bersangkutan diwajibkan menyerahkan 1 (satu)
eksemplar Skripsi kepada PT. Bank Sumut Cq. Divisi Sumber Daya Manusia.

Demikian agar dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Divisi Sumber Daya Manusia
Pemimpin


KANTOR PUSAT
Muhammad Siregar
NPP. 411.060365.010187

Tembusan :

- Pemimpin Cabang Syariah Padangsidimpuan
- Pemimpin Cabang Pembantu Syariah Panyabungan
- Sri. Lestari Nursani



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
 Telepon (22080) Faximile (0634) 24022

B-300/In.14/G.5a/PP.00.9/05/2017

Padangsidimpuan, 12 Mei 2017

Permohonan Kesediaan
 Menjadi Pembimbing Skripsi

Yth

Muhammad Isa, ST., MM
 Aliman Syahuri Zein, S.EI., M.EI

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak bahwa berdasarkan hasil sidang Tim
 Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini
 berikut :

- : Lestari Nursani
- : 13 220 0157
- : Perbankan Syariah
- : Ekonomi Dan Bisnis Islam
- Skripsi Lama : Analisis SWOT Terhadap Produk Tabungan Haji Makbul
 PT. Bank Sumut Kantor Pembantu Syariah Panyabungan
- Skripsi Baru : Analisis SWOT Produk Tabungan Haji Makbul PT. Bank Sumut
 Kantor Cabang Pembantu Syariah Panyabungan

Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak menjadi Pembimbing I dan
 Pembimbing II penelitian penulisan skripsi mahasiswa yang dimaksud.

Demikian disampaikan, atas kesediaan Bapak, kami ucapkan terima kasih.

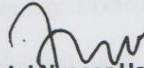
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Mengetahui:



Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
 NIP. 19731128 200112 1 001

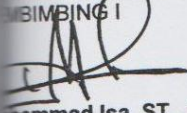
Ketua Jurusan



Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
 NIP. 19790525 200604 1 004

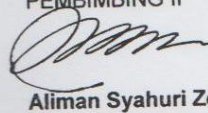
PERNYATAAN KESEDIAAN SEBAGAI PEMBIMBING

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
 SEBAGAI PEMBIMBING I



Muhammad Isa, ST., MM
 NIP. 19800605 201101 1 003

BERSEDIA / TIDAK BERSEDIA
 SEBAGAI PEMBIMBING II



Aliman Syahuri Zein, S.EI., M.EI