



**STRATEGI PEMASARAN DAN PENGELOLAAN PRODUK
TABUNGAN MABRUR UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KCP
GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh

**NOPITA SARI SIREGAR
NIM. 1640100049**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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

2021



**STRATEGI PEMASARAN DAN PENGELOLAAN PRODUK
TABUNGAN MABRUR UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KCP
GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh

**NOPITA SARI SIREGAR
NIM. 1640100049**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2021**



**STRATEGI PEMASARAN DAN PENGELOLAAN PRODUK
TABUNGAN MABRUR UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH MANDIRI KCP
GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh

**NOPITA SARI SIREGAR
NIM. 1640100049**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

**Windari, S.E., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003**

PEMBIMBING II

**Ja'far Nasution, Lc., M.E.I
NIDN. 2004088205**

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

2021



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **NOPITA SARI SIREGAR**
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidimpunan, 15 Januari 2021

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidimpunan

Di-
Padangsidimpunan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **NOPITA SARI SIREGAR** yang berjudul "**Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpunan.

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

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Windari, S.E., M.A

NIP. 19830510 201503 2 003

PEMBIMBING II

Ja'far Nasution, Lc., M.E.I

NIDN. 2004088205

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOPITA SARI SIREGAR

NIM : 16 401 00049

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

Dengan ini menyatakan 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 IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 21 April 2021
Saya yang Menyatakan,



Nopita Sari Siregar

NOPITA SARI SIREGAR
NIM. 16 401 00049

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : NOPITA SARI SIREGAR

NIM : 16 401 00049

Program Studi : 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 Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua"**. 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 : 21 April 2021

Yang menyatakan,



.. OPITA SARI SIREGAR
NIM. 16 401 00049



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

Jalan H.T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Nopita Sari Siregar
Nim : 16 40100049
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan
Mabrur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT.
Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

Ketua

Dr. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102199103 1 001

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Dr. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102199103 1 001

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Windari, SE., M.A
NIP. 19830510 201503 2 003

Aliman Syahuri Zein, M.E.I
NIP. 2028048201

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa/08 Juni 2021
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 74,25(B)
Index Prestasi Kumulatif : 3,51
Predikat : Pujian



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

Jl. H.TengkuRizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan
Mabrur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada
PT.Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua**

**NAMA : NOPITA SARI SIREGAR
NIM : 16 401 00049**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
Dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
SarjanaEkonomi (S.E)
Dalam Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 31 Agustus 2021
Dekan,



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

ABSTRAK

Nama : Nopita Sari Siregar
Nim : 1640100049
Judul Skripsi : **Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan
Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada
PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua**

Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Tabungan Mabrur dilaksanakan sesuai prosedur yang sudah ditetapkan dengan baik di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, dibuktikan dengan hasil wawancara baik dari masyarakat dan pihak Bank itu sendiri. Adapun rumusan masalah bagaimana Strategi Pemasaran Produk Tabungan Mabrur, bagaimana Pengelolaan Tabungan Mabrur, hal apa yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana Strategi pemasaran produk tabungan mabrur, mengetahui Pengelolaan Tabungan Mabrur, mengetahui Hal-hal dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori mengenai Strategi Pemasaran, teori Pengelolaan, dan teori meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder.

hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Strategi Pemasaran yang dilakukan pihak Bank untuk diketahui masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara Dengan mendatangi tempat pengajian masyarakat, mengajak keluarga, kerabat terdekat, dan memperkenalkan produk Tabungan Mabrur kepada nasabah yang datang ke Bank Syariah mandiri KCP Gunung Tua. Pengelolaan Tabungan mabrur yang baik, mudah dipahami masyarakat menarik minat masyarakat membuka Tabungan Mabrur dan akan menciptakan sifat Loyal Nasabah.

Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Pengelolaan, Loyalitas Nasabah

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur 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: **“Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabruur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariahdi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) 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. Teristimewa kepada Ibunda Kartini Hasibuan dan Ayahanda tercinta Rudang Nauli Siregar, yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moral

dan materi serta doa-doa mulia yang selalu dipanjatkan tiada hentinya semenjak dilahirkan sampai sekarang, semoga Allah SWT nantinya dapat membalas perjuangan beliau dengan surga firdaus-Nya, semoga selalu bisa membanggakan kalian berdua.

2. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Muhammad Darwis Dasopang M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan lembaga, Bapak Dr. Anhar M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Sumper Mulia Harahap M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Bapak Dr. Darwis Harahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
4. Ibu Nofinawati, S.E.I., M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
5. Ibu Windari, SE.,MA selaku pembimbing I dan Bapak Ja'far Nasution,Lc.,M.E.I selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Yusri Fahmi M.Hum selaku 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. Terima Kasih buat Adik-adik tercinta Sriwahyuni Siregar, Riski Awi Syahputra Siregar, dan Rahmi Okta Viani Siregar yang selalu mendukung, mendoakan segala urusan dan kelancaran dalam melakukan penelitian ini.
9. Terima kasih juga tak lupa peneliti ucapkan kepada Suwalman Azhari Sagala selaku calon Suami peneliti yang ikut serta dalam proses penyelesaian penulisan skripsi ini.
10. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Sahabat-sahabat peneliti yang selalu mendukung peneliti dalam melakukan penelitian ini Misbahul hayati Siregar, Norma Kasmidayani, Rosliana, Nelmidia Hannum, Salma, Juli herdiana, Sry, Ryka, Winda fatma ningsih.
11. Terima kasih juga buat teman peneliti yang satu rumah sewaan Riska Putri Hutangalung, Lanni Ari Harahap, Lenni Siregar, Nadia, Lola Sari yang selalu mendukung peneliti.
12. Rekan kerja terima kasih buat kak Dani dan kak Ena
13. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu Seluruh Teman-teman di PS 2, HMI dan Himadiksi.

14. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah-2 angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.
15. 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, 28 Desember 2020

Peneliti,

NOPITA SARI SIREGAR
NIM. 16 401 00049

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 translitasinya 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	esdan ye
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ž	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik 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 vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	<i>Fathah</i>	A	A
	<i>Kasrah</i>	I	I
	<i>Dommah</i>	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>fathah dan ya</i>	Ai	a dan i
و.....	<i>fathah dan wau</i>	Au	a dan u

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
.....ا.....	<i>fathahdanalifatauya</i>	ā	a dan garis atas
.....ى	<i>Kasrahjanya</i>	ī	i dan garis di bawah
.....و	<i>dommahdanwau</i>	ū	u dan garis di atas

3. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. *Ta marbutah* hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.

b. *Ta marbutah* mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat 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 (Tsaydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam system 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 system 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*

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*

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 diakhir 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 bias dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah per kata 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 takterpisahkan 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

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DATAR TABEL	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	3
C. Batasan Istilah	4
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
F. Sistematika Pembahasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	9
1. Loyalitas Nasabah.....	10
2. Tabungan Mabrur	10
3. Starategi Pemasaran.....	19
4. Pengelolaan.....	25
B. Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Waktu dan Lokasi Penelitan.....	30
B. Jenis Penelitian.....	30
C. Sumber Data.....	31
a. Data Primer.....	31
b. Data Sekunder.....	31
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
a. Wawancara	31
b. Observasi	32
c. Dokumentasi.....	32
E. Teknik Analisis Data.....	33
a. Klasifikasi Data	33
b. Reduksi Data.....	33
c. Editing Data.....	33

d. Deskripsi Data	33
e. Menarik Kesimpulan	33
F. Teknik Keabsahan Data.....	33
a. Perpanjangan Keikutsertaan	34
b. Ketekunan Pengamatan	34
c. Triagulasi	34
d. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi	34
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	35
A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri	
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri.....	35
2. Struktur Organisasi	40
3. Jumlah Tenaga Kerja.....	41
B. Produk Tabungan Mabror	51
1. Syarat Pembukaan Rekening.....	44
2. Prosedur Pembukaan Rekening.....	43
C. Ketentuan Umum Mengenai Tabungan Mabror	46
D. Perbedaan Tabungan Mabror Bank Syariah Mandiri dengan Tabungan Haji Bank Syariah Lain.....	51
E. Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Profuk Tabungan Mabror untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah	52
BAB V PENUTUP	63
A. Kesimpulan	63
B. Saran.....	64

DAFTAR PUSTAKA

Lampiran-lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2.....	26
Tabel 2.4.....	41
Tabel 3.4.....	53
Tabel4.4.....	59

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Pada tahun 1992 hingga 1999, perkembangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk tergolong stagnan, namun sejak adanya krisis moneter yang melanda Indonesia pada 1997 dan 1998, maka para bankir melihat bahwa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Satu-satunya bank syariah di Indonesia yang tahan terhadap krisis moneter.

Seiring berkembang bank syariah, bank syariah terus mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Kajian ekonomi Islam, bank syariah merupakan institusi keuangan yang memiliki prinsip syariah. Hal ini berarti secara makro bank syariah merupakan institusi keuangan yang berperan sebagai pemain aktif dalam mendukung kegiatan investasi pada masyarakat.

Pada tahun 1999, berdirilah bank syariah yang kedua di Indonesia yaitu PT. Bank Mandiri Syariah, anak perusahaan Bank Mandiri.¹ Bank syariah memiliki banyak produk seperti Tabungan BSM, Tabungan Mabur, Tabungan Investa Cendikia, Tabungan Simpatik, Tabungan Berencana dan lain-lain. Salah satu tabungan yang banyak diminati masyarakat khususnya bagi umat Islam di Indonesia adalah Tabungan Mabur. Setiap bank pasti akan menunjukkan keunggulan-keunggulan tersendiri dari produk yang

¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 24.

ditawarkan untuk menarik minat masyarakat dan ditawarkan, dalam menawarkan produknya maka akan terjadi persaingan sehingga diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Strategi pemasaran adalah rencana yang menyeluruh dan terpadu di dalam perusahaan dijalankan untuk tercapainya tujuan pemasaran perusahaan. Dengan demikian strategi pemasaran harus dapat memberikan gambaran yang jelas dan terarah tentang apa yang dilakukan dalam menggunakan setiap kesempatan atau peluang pada beberapa sasaran pasar.²

Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang ditawarkan Bank Syariah Mandiri. Manfaat tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri adalah aman dan terjamin, fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji, *online*, dengan SISKOHAT Depertemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.³ Pergi haji sangat erat kaitannya dengan niat dan keinginan yang kuat untuk berkunjung ke Baitullah.

Hal ini yang mendasari peneliti untuk melakukan penelitian mengenai produk tabungan mabrur yang salah satu produk yang banyak diminati para masyarakat untuk menyempurnakan rukun Islam yang ke lima. Starategi dan pemasaran yang bagaimana dilakukan pihak bank agar menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan mabrur terutama pada PT. Bank Syariah Mandiri. Produk ini berupaya untuk membantu masyarakat

168. ² Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm.

³ Brosur Bank Syariah Mandiri tentang Tabungan Mabruur.

yang tidak mampu yang berkeinginan haji dengan sistem pengelolaan dananya dan pemberangkatannya secara profesional.

Sebagaimana hal yang serupa juga diungkapkan oleh seorang kakek bermarga Siregar, ia mengatakan “saya belum paham betul bagaimana sistem pengelolaan tabungan mabrur yang ada pada Bank Syariah Mandiri”.⁴ Selain itu ada hal-hal yang menurut beliau tidak sesuai dengan yang dikatakan di awal perjanjian dengan sistem pengelolaannya. Seperti jadwal porsi pemberangkatan banyak yang di ganti-ganti. Hal ini yang membuat kakek Siregar ini bingung dan memutuskan untuk tidak melanjutkannya, dan memindahkannya ke bank konvensional.

Melihat permasalahan di atas, peneliti tertarik untuk meneliti tentang tabungan mabrur dengan judul penelitian **“Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang ada, peneliti pastinya mempunyai batasan penelitian dalam penguraian dan penjelasan dalam penelitian tersebut. Maka penelitian ini berfokus pada “Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”.

⁴ Wawancara dengan nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, kakek bermarga Siregar, Rabu 15 Oktober 2019.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah yang berkaitan dengan penelitian ini:

1. Strategi Pemasaran adalah cara untuk memperkenalkan suatu produk kepada masyarakat dan masyarakat tertarik terhadap produk yang di pasarkan. Paling penting itu kepuasan masyarakat.
2. Pengelolaan adalah suatu rangkaian pekerjaan atau usaha yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu.
3. Tabungan Mabruur adalah Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.
4. Loyalitas Nasabah adalah kesetiaan pelanggan terhadap produk tersebut.
5. Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan yang berbasis syariah di Indonesia yang beroperasi dalam menghimpun dana, menyalurkan dana, pelayanan jasa, serta operasional lainnya yang menjadi kewajiban Bank Syariah.

D. Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pemasaran produk tabungan mabrur bagi masyarakat pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
2. Bagaimana sistem pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?

3. Hal-hal apa yang dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua untuk meningkatkan loyalitas nasabah?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat penelitian ini adalah :

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui bagaimana strategi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dalam pemasaran produk tabungan mabrur tersebut.
- b. Untuk memahami sistem pengelolaan tabungan mabrur yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.
- c. Untuk mengetahui hal-hal dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

2. Manfaat Penelitian

Dari sebuah penelitian tentunya akan memperoleh hasil yang sesuai dengan yang diharapkan, dan tentunya memberikan manfaat positif bagi peneliti dan pihak lain yang membutuhkan.

Adapun manfaat peneliti antara lain :

a. Manfaat Teoritis

1) Bagi Peneliti

Tentunya menambah wawasan peneliti mengenai tabungan mabrur.

Dan pastinya lebih meningkatkan kemampuan mengenai strategi dan pengelolaan produk tabungan mabrur PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

2) Bagi Akademisi

Dengan adanya penelitian tabungan mabrur tersebut bisa menambah pengetahuan mengenai strategi pemasaran dan pengelolaan tabungan mabrur.

3) Bagi Perbankan Syariah

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengembangkan dan meningkatkan produk tabungan mabrur dan menjadi lebih baik lagi kedepannya.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan dalam pembahasan maka peneliti membuat sistematika peneliti membuat sistematika skripsi ini yang terdiri dari lima bab dengan masing-masing rincian sebagai berikut:

Bab pertama membahas Latar Belakang Masalah berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan di angkat sebagai masalah pada penelitian ini. Batasan masalah berisi agar masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik permasalahan. Tujuan penelitian dan manfaat penelitian berisi hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab kedua membahas tentang Landasan Teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait loyalitas nasabah, strategi pemasaran, pengelolaan, mabrur (haji dan umrah), meningkatkan loyalitas nasabah serta penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan

agar penelitian yang di angkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

Bab ketiga membahas tentang Metode Penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian yang akan dilakukan. Jenis penelitian yang terdiri tentang penjelasan mengenai jenis penelitian. Unit analisis/subjek penelitian berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Sumber data adapun data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Instrumen dan teknik pengumpulan data adalah berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Teknik keabsahaan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini.

Bab keempat pembahasan dari hasil penelitian yang terdiri dari gambaran umum, lokasi penelitian yaitu letak geografis dan karakteristik masyarakat. Deskripsi data penelitian yaitu kesan masyarakat terhadap produk tabungan mabrur, penilaian masyarakat terhadap produk tabungan mabrur, pendapat masyarakat terhadap produk tabungan mabrur, perasaan masyarakat terhadap produk tabungan mabrur serta interpretasi masyarakat terhadap produk tabungan mabrur.

Bab kelima penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Loyalitas Nasabah

Rasa loyal dalam Islam tentang masalah *al-wala'* (loyalitas/kecintaan) dan *al-bara'* (berlepas diri) adalah masalah yang sangat penting dan ditekankan kewajibannya dalam Islam, bahkan merupakan salah satu landasan keimanan yang agung, yang dengan melalaikannya akan merusak keimanan seseorang. Dalam bukunya Supriadi Setiawan menjelaskan bahwa loyalitas dapat didefinisikan berdasarkan perilaku membeli,⁵ pelanggan yang loyal adalah yang:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur.
- b. Membeli antar lini produk dan jasa.
- c. Mereferensikan kepada orang lain.
- d. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing.

Selain itu, dalam konteks kesetiaan pelanggan sudah jelas kita ketahui loyalnya pelanggan terhadap produk tersebut, ada juga loyalitas yang rendah oleh pelanggan,⁶ mengapa pelanggan pergi? antara lain penyebabnya:

- a. Keluhan tidak ditangani
- b. Menjadi pelanggan pesaing
- c. Pindah ke luar kota

⁵ Setiawan Supriadi, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, (Bogor: Kencana, 2012), hlm. 25.

⁶ *Ibid.*, hlm. 26.

d. Ingin pergi, tanpa alasan khusus

Oliver mengatakan bahwa kepuasan adalah bagian dari loyalitas. Sementara strategi pemasaran bertujuan untuk mencapai kepuasan yang maksimal.⁷ Karena kepuasan adalah bagian dari loyalitas, maka strategi pemasaran sangat berhubungan positif dengan loyalitas nasabah. Dan Griffin juga mengatakan, loyalitas pelanggan lebih ditunjukkan kepada suatu perilaku yang ditunjukkan dengan penggunaan jasa yang rutin atau reguler yang didasarkan pada unit pengambilan keputusan dalam hal ini adalah nasabah.⁸ Jadi, dari penjelasan di atas bahwa loyalitas sangat berpengaruh terhadap produk dan strategi pemasaran.

2. Tabungan Mabruur

a. Pengertian Tabungan Mabruur

Tabungan Mabruur adalah Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah. Bank Syariah Mandiri memiliki produk khusus untuk tabungan haji yang bernama BSM Tabungan Mabruur. Tabungan ini merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Akad yang digunakan adalah akad *muḍārabah muthlaqah*, yaitu bentuk kerja antara nasabah dan bank yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dan tabungan haji ini tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau Umrah (BPIH). Besaran BPIH bagi jamaah haji dipergunakan untuk biaya

⁷ Oliver, *Effect of Expectation*

⁸ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Alih bahasa, Dwi Kartini Yahya (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 133.

penerbangan haji, sebagian biaya pemondokan di Makkah dan biaya hidup.

Apa itu ibadah haji dan umrah? Dan apa perbedaan keduanya antara lain:

1. Tabungan Haji

Tabungan merupakan dana nasabah yang dipercayakan kepada bank untuk dikelola, baik untuk diinvestasikan maupun sebagai simpanan.

Jenis tabungan :⁹

- a. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
- b. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *muḍārabah* dan *wadi'ah*.

dipergunakan oleh bank dalam mengelola jasa simpanan dari nasabah yang ingin menitipkan dananya untuk tujuan-tujuan tertentu. Tujuan yang dimaksud biasanya berkaitan dengan hajat beribadah yang dibutuhkan dana yang besar dan tidak. Terjangkau, seperti ibadah qurban sering disebut jenis tabungan berjangka (*targeted saving*). Ketentuan umum tabungan berdasarkan *muḍārabah* :

Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai shahibul maal, ibadah haji, atau pendidikan. Atas dasar tujuan tersebut, tabungan *muḍārabah*

- a. atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *muḍārib* atau pengelola dana.

⁹Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2016), hlm. 40.

- b. Dalam kapasitasnya sebagai *muḍārib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *muḍārabah* dengan pihak lain.
- c. Modal harus dinyatakan dengan jumlahnya, dalam bentuk tunai dan bukan piutang.
- d. Pembagian keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk nisbah dan dituangkan dalam akad pembukaan rekening.
- e. Bank sebagai *muḍārib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.
- f. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Tabungan *wadi'ah* (*non remunerated deposit atau saving account*) yaitu produk yang bersumber dari nasabah yang sering disebut dana titipan pihak ketiga (DPK) dalam bentuk tabungan.¹⁰

Dalam pasal 1 ayat 21 UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad *wadi'ah* atau investasi dana berdasarkan akad *muḍārabah* 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 alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁰

Penjelasan pasal 3 Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007, *wadi'ah* adalah transaksi penitipan dana atau barang dari pemilik kepada penyimpan dana atau barang dengan kewajiban bagi pihak yang menyimpan untuk mengembalikan dana atau barang titipan sewaktu-waktu. Ketentuan umum tabungan berdasarkan *wadi'ah*:¹¹

- a. Bersifat simpanan.
- b. Simpanan bisa diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.
- c. Tidak ada imbalan yang diisyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian (*'athaya*) yang bersifat sukarela dari pihak bank.

2. Ibadah Umrah

Ibadah umrah merupakan salah satu kegiatan ibadah dalam agama Islam ibadah umrah hampir mirip dengan ibadah haji, dimana ibadah yang sama-sama melakukan beberapa ritual ibadah di kota suci Makkah, khususnya di Masjidil Haram. Perbedaan ibadah haji dengan umrah adalah pada waktu dan tempat. Umrah dapat dilaksanakan sewaktu-waktu (setiap hari, setiap bulan, setiap tahun) dan hanya di Makkah, sedangkan haji hanya boleh dilakukan pada waktu-waktu tertentu antara tanggal 8 *Dzulhijjah* hingga 12 *Dzuulhijjah* serta dilaksanakan sampai keluar Makkah.

1. Syarat untuk mengerjakan ibadah haji sama dengan mengerjakan umrah:

Sedangkan fatwa DSN No: 02/DSN-MUI/IV/2000, menyatakan bahwa tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip *muḍārabah* dan *wadi'ah*. Tabungan *muḍārabah* ¹⁰Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm. 137.

¹¹ Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2017.

- a. Beragama Islam
 - b. *Baligh*, dan berakal
 - c. Merdeka
 - d. Memiliki kemampuan, adanya bekal dan kendaraan, serta anggaran
 - e. Ada *mahram* (khusus bagi wanita)
2. Landasan hukum strategi pemasaran

Firman Allah QS. An-Nisa, ayat 29

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ

تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنكُمْ ۚ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesama dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu. “ (QS An-Nisaa' 29).¹²

3. Landasan hukum haji dan umrah

Firman Allah QS. Al-Baqaroh, ayat 196

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ

Artinya: “Dan sempurnakanlah Ibadah Haji dan umroh karena Allah¹³

¹² Departemen Agama RI *Al-Qur'an Karim dan Terjemahan* (Bekasi, 2014), hlm.65.

¹³ *Ibid*, hlm. 24

Sabda Rasulullah SAW :

تَعَجَّلُوا الْحَجَّ فَإِنَّ أَحَدَكُمْ لَا يَدْرِي مَا يَعْزُضُ لَهُ

Artinya: “Hendaklah kalian bersegera mengerjakan haji karena sesungguhnya seseorang tidak akan menyadari halangan yang akan merintanginya”. (HR. Ahmad).

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا
رَسُولُ اللَّهِ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ، وَإِيتَاءِ الزَّكَاةِ، وَحَجِّ الْبَيْتِ، وَصَوْمِ
رَمَضَانَ

Artinya: “Islam itu didirikan di atas 5 (lima) pilar : syahadat tiada ilah selain Allah dan sesungguhnya Muhammad Rosulullah, mendirikan shalat, membayar zakat, haji ke Baitullah dan puasa di bulan Ramadhan”. (HR. Bukhari & Muslim)

مَنْ مَلَكَ زَادًا وَرَاحِلَةً فَلَمْ يَحُجَّ فَلَا عَلَيْهِ أَنْ يَمُوتَ يَهُودِيًّا أَوْ
نَصْرَانِيًّا

Artinya: “Barang Siapa yang telah memiliki bekal dan kendaraan lalu dia tidak berhaji, hendaklah ia mati dalam keadaan menjadi orang Yahudi, atau Nasrani”. (HR. At-Tirmidzi dari Ali)

Makna ayat diatas menjelaskan bagi ummat muslim yang sudah mampu dalam melaksan akan ibadah haji tapi dia lalai bahkan tak menghiraukan ibadah haji tersebut sama halnya dia mati dalam keadaan orang yahudi dan nasrani, hadits ini sekedar ancaman agar ummat Islam tidak lalai dalam melaksanakan ibadah haji.

3. Syarat dan Ketentuan Produk Tabungan Mabruur

1) Umum

- a. Tabungan Mabruur Haji dan Umrah ini menggunakan prinsip *Muḍārabah Mutlaqah* dalam mata uang Rupiah.
- b. Nasabah Tabungan Mabruur Haji dan Umrah merupakan umat Islam (perorangan) yang berumur minimal/di atas 17 tahun dan berminat menunaikan ibadah Haji dan Umrah.
- c. Nasabah dapat mencetak Buku Tabungan Mabruur Haji dan Umrah di seluruh cabang BSM terdekat.
- d. Tabungan Mabruur Haji dan Umrah tidak memperoleh fasilitas ATM dan *autodebet*/pendebetan otomatis.
- e. Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan Mabruur Haji dan Umrah diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
- f. Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank.
- g. Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada Buku Tabungan Mabruur Haji dan Umrah dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank maka yang digunakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan Bank.

- h. Bank dapat memberikan layanan notifikasi melalui pesan singkat (SMS) sebagai pemberitahuan kepada Nasabah apabila jumlah saldo sudah mencapai Rp 25.100.000,- (dua puluh lima juta seratus ribu rupiah). Terhadap layanan notifikasi berdasarkan Pasal ini, Bank tidak mengenakan biaya administrasi atas layanan notifikasi transaksi melalui SMS.
- i. Tabungan Mabrur dapat dibuka di Cabang Bank dan di Cabang Layanan Syariah Bank (LSB) PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk.
- j. Layanan Syariah Bank (LSB) merupakan layanan berupa pembukaan rekening Tabungan dan transaksi yang dilakukan di jaringan Bank Mandiri.
- k. Bank dan Nasabah telah menandatangani dan menundukkan diri pada ketentuan-ketentuan Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini.
- l. Jika tidak secara tegas dinyatakan lain dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, maka kata-kata yang dimulai dengan huruf besar atau definisi-definisi dan istilah-istilah yang dipergunakan dalam Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, mengacu kepada Syarat-syarat Umum Pembukaan Rekening.
- m. Sebelum Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini disetujui oleh Nasabah, Nasabah mengakui dengan sebenarnya bahwa

Nasabah telah membaca dengan cermat seluruh isi Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini, sehingga Nasabah memahami sepenuhnya segala yang akan menjadi akibat hukum setelah Nasabah menyetujui Syarat Khusus Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur ini.

- n. Nasabah menyatakan bahwa kesesuaian tandatangan dan data nasabah (termasuk nomor telepon) tidak ada perubahan dengan data yang tercatat di Bank.

2) Ketentuan SISKOHAT

- a. Nasabah tidak akan langsung didaftarkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Kementerian Agama oleh Bank kecuali saldo pada rekening Nasabah sudah cukup (sesuai ketentuan pemerintah yang berlaku mengenai biaya minimal pendaftaran Haji melalui SISKOHAT) dan atas perintah Nasabah.
- b. Saldo minimal untuk didaftarkan pada SISKOHAT adalah Rp25.100.000 (dua puluh lima juta seratus ribu rupiah) atau yang ditentukan kemudian oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.
- c. Bagi Nasabah yang batal karena meninggal dunia setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas Tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum serta sesuai dengan ketentuan dari Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.

- d. Bagi Nasabah yang batal atas permintaan sendiri setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai ketentuan Bank serta sesuai dengan ketentuan Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama.

3) Penarikan

- a. Mengingat tujuan Tabungan Mabrur adalah untuk persiapan ibadah haji/umroh, maka penarikan hanya dapat dilakukan dalam "kondisi darurat" dan hanya dapat dilakukan dengan Slip Penarikan Tabungan dan memperlihatkan Buku Tabungan dilengkapi dengan menyerahkan Surat Pernyataan Penarikan Tunai Tabungan Mabrur yang sudah diisi dan ditandatangani oleh Nasabah.
- b. Penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank atau cabang LSB Bank Mandiri tempat pembukaan rekening sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.
- c. Penarikan dan pemindahbukuan dapat dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa yang sah dari Nasabah, disertai bukti dari pemilik dan penerima kuasa dengan membawa Buku Tabungan Mabrur Haji dan Umrah.
- d. Nasabah dapat meneruskan atau menutup atau pemindahbukukan Tabungan Mabrur Haji dan Umrah apabila terjadi kelebihan saldo atas Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun yang bersangkutan.

4) Penutupan Rekening Tabungan

Penutupan rekening dapat dilakukan atas perintah Nasabah dengan kondisi:

- a. Penutupan rekening dapat dilakukan sesuai jam buka kas pada cabang pembuka rekening.
- b. Tabungan yang ditutup di luar penyeteroran BPIH dan telah terdaftar pada SISKOHAT berlaku ketentuan pengembalian BPIH batal yang diatur oleh Direktur Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kementerian Agama serta ketentuan Bank.
- c. Tabungan yang ditutup sebelum terdaftar pada SISKOHAT sebaiknya disertai dengan alasan kuat dan dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.

5) Biaya

Tabungan yang ditutup bukan karena penyeteroran BPIH dan pembayaran umrah dikenakan biaya sebesar Rp25.000 (dua puluh lima ribu rupiah) atau sesuai dengan ketentuan yang berlaku pada Bank.

3. Strategi Pemasaran

a. Pengertian Strategi Pemasaran

Kenneth R. Andrews menyatakan bahwa strategi perusahaan adalah pola keputusan dalam perusahaan yang menentukan dan mengungkapkan sasaran, maksud, dan tujuan yang menghasilkan kebijaksanaan utama dan merencanakan untuk pencapaian tujuan serta merinci jangkauan bisnis yang akan dikejar oleh perusahaan. Jadi,

strategi ialah penetapan rencana atau arah keseluruhan dari bisnis.¹⁴ Sederhananya, strategi merupakan suatu langkah atau cara yang telah direncanakan dan disusun secara sistematis oleh seseorang atau kelompok agar dapat mencapai tujuan tertentu. Sedangkan pengertian pemasaran tidak lain daripada suatu proses perpindahan barang atau jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen. Atau dapat dikatakan pula bahwa pemasaran adalah semua kegiatan usaha yang bertalian dengan arus penyerahan barang dan jasa-jasa dari produsen ke konsumen. Beberapa ahli memberikan bermacam-macam definisi tentang pemasaran, antara lain:¹⁵

- 1) Philip dan Duncan, pemasaran meliputi semua langkah yang digunakan atau dipergunakan untuk menempatkan barang-barang nyata ke tangan konsumen.
- 2) W.J. Stanton, pemasaran meliputi keseluruhan sistem yang berhubungan dengan kegiatan-kegiatan usaha, yang bertujuan merencanakan, menentukan harga, hingga mempromosikan, dan mendistribusikan barang-barang atau jasa yang akan memuaskan kebutuhan pembeli, baik yang aktual ataupun yang potensial.
- 3) P.H. Nystrom, pemasaran meliputi segala kegiatan mengenai penyaluran barang atau jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen.

¹⁴Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 89-90.

¹⁵M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 26.

- 4) American Marketing Association, pemasaran meliputi segala kegiatan mengenai penyaluran niaga yang diarahkan pada arus aliran barang dan jasa dari produsen ke konsumen.
- 5) Philip Kotler, pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang seseorang atau kelompok lakukan dan memperoleh yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.¹⁶

Berikut ini beberapa tujuan suatu perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran, antara lain:¹⁷

- a. Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk maupun jasa.
- b. Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk maupun jasa.
- c. Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
- d. Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
- e. Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.
- f. Dalam rangka memperbesar kegiatan usaha.

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pemasaran adalah cara untuk memperkenalkan produk tersebut kepada masyarakat dan yang paling penting itu kepuasan masyarakat

¹⁶M. Suyatno, *Marketing TopBrand Indonesia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), hlm.

¹⁷Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 60.

sehingga membuat produk tersebut menjadi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri.

Strategi pemasaran dalam praktik merupakan cara yang digunakan untuk membantu dalam membuat dan menjual barang atau jasa yang sesuai dengan kondisi perusahaan dan selera konsumen yang dituju. Banyak strategi pemasaran yang diperkenalkan dalam teori-teori pemasaran, namun beberapa strategi pemasaran yang biasa dilakukan dijelaskan sebagai berikut:¹⁸

- a. Menembus pasar, strategi ini bertujuan meningkatkan penjualan dan penawaran barang atau jasa kepada sasaran pembeli, baik yang pernah menggunakan maupun yang belum menggunakan barang atau jasa. Dalam strategi ini, memperoleh pangsa pasar yang lebih besar merupakan tujuan utama.
- b. Mengembangkan pasar, strategi ini dapat dilakukan apabila sasaran pembeli yang lama sudah jenuh atau sudah habis sehingga perlu mencari sasaran pembeli baru dengan tetap menawarkan barang dan jasa yang lama.
- c. Mengembangkan produk, strategi ini mencakup perubahan barang atau jasa yang tetap menggunakan cara produksi yang sama dengan cara produksi lama. Jika perusahaan mengetahui bahwa sasaran pembeli mulai bosan, perusahaan harus mengubah barang atau jasa yang ditawarkan.

¹⁸Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah SAW* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 82-84.

- d. Melakukan diversifikasi, strategi ini merupakan pengembangan produk baru yang masih berhubungan dengan produk lama untuk ditawarkan kepada pasar yang baru. Strategi ini efektif untuk memanfaatkan relung atau kelompok yang selama ini terabaikan atau kurang diperhatikan.
- e. Menetapkan biaya murah, strategi ini didasarkan pada biaya input yang rendah sehingga dapat menghasilkan barang atau jasa yang murah. Akan tetapi, hal ini bukan berarti menurunkan kualitas barang atau jasa.
- f. Memfokuskan pada pasar, strategi yang dilakukan dengan memberikan pelayanan kepada para pembeli khusus. Dengan bentuk pelayanan yang terbatas, pembeli dapat ditentukan dengan jelas sehingga lebih efektif dari pesaing. Dengan demikian, perlu ditentukan bauran pemasaran yang tepat agar dapat memenuhi kebutuhan khusus dari para pembeli yang dituju.
- g. Melakukan diferensiasi, strategi ini difokuskan pada penciptaan barang atau jasa baru yang berbeda dengan yang lain. Bank sebagai perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, produk yang diperjualbelikan merupakan jasa keuangan. Oleh karena itu, perlakuan pemasaran terhadap dunia perbankan pun sedikit berbeda dengan perusahaan lainnya. Secara umum pengertian pemasaran bank adalah suatu proses untuk menciptakan dan

mempertukarkan produk atau jasa bank yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan cara memberikan kepuasan.¹⁹

Dalam kegiatan pemasaran bank juga perlu membuat suatu perencanaan. Rencana pemasaran bank merupakan suatu kegiatan pemasaran yang sangat diperlukan. Rencana ini terutama diperlukan bagi manajemen bank tentang target pemasaran yang harus dicapai. Rencana pemasaran juga disusun sesuai dengan apa-apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, dan kapan harus dikerjakan. Dalam praktiknya rencana pemasaran bank meliputi hal-hal sebagai berikut :²⁰

- 1) Menyusun target yang akan dicapai, sebagai contoh rencana jumlah dana yang harus dihimpun dan jumlah dana yang harus disalurkan.
- 2) Menyusun organisasi pelaksana atau orang-orang yang akan mengerjakan kegiatan pemasaran tersebut.
- 3) Menyusun tentang urutan kegiatan yang harus dijalankan lebih dulu kemudian kegiatan berikutnya.
- 4) Menentukan jumlah biaya promosi yang harus dikeluarkan, serta jenis-jenis promosi yang akan dilakukan.
- 5) Serta kegiatan pemasaran lainnya.

¹⁹Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 54-55.

²⁰Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 74-75.

Setiap tindakan yang dilakukan oleh perusahaan atau badan usaha tentu mengandung suatu maksud dan tujuan tertentu. Penetapan tujuan ini disesuaikan dengan keinginan pihak manajemen perusahaan itu sendiri. Badan usaha dalam menetapkan tujuan yang hendak dicapai dapat dilakukan dengan berbagai pertimbangan matang. Kemudian ditetapkan cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut. Dalam praktiknya tujuan suatu perusahaan dapat bersifat jangka pendek maupun jangka panjang. Karna biasanya jangka pendek dilakukan sementara sedangkan jangka panjang itu pelaksanaannya berjangka panjang untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut. Perusahaan pastinya mengharapkan tujuan perusahaan itu lebih penting dan memikirkan banyak hal agar tujuan perusahaan tersebut sesuai dengan yang di harapkan. Starategi pemasaran seperti ini yang akan membangun kepercayaan nasabah dalam memilih produk yang sudah dipasarkan atau yang diperkenalkan kepada nasabah, semakin bagus startegi pemasaran produk yang di buat maka semakin banyak yang mengetahui nasabah yang tertarik terhadap produk tersebut.

4. Pengelolaan

a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Dalam perusahaan pasti sangat diperhatikan

bagaimana pengelolaan produk-produk yang ada di perusahaan tersebut. Pengelolaan dalam suatu perusahaan tersebut dikerjakan oleh sekelompok orang untuk melakukan serangkaian kerja dalam mencapai tujuan tertentu. Fungsi manajemen meliputi: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), pengarahaan (*actuating*), pengawasan (*controlling*). Bagaimana sistem pengelolaan yang baik agar nasabah tertarik dan merasa nyaman dalam memilih produk tersebut. Hal itu menyebabkan pengelolaan sangat berpengaruh terhadap produk.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperluas teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan judul penelitian yang sama seperti penelitian ini. Namun, peneliti akan mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi untuk memperluas bahan kajian dalam penelitian ini.

Berikut merupakan penelitian terdahulu dari beberapa skripsi, jurnal dan tesis yang terkait dengan penelitian ini.

Tabel 1.2
Penelitian Terdahulu

No	Tahun	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil atau Temuan	Metode yang digunakan
1	2013	Faizah	Sistem Pengelolaan Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah	Memberikan gambaran mengenai sistem pengelolaan	Kualitatif

			Mandiri Cabang Ciputat.	tabungan mabrur	
2	2018	Nur Fitriyana	Pelaksanaan Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidimpunan.	Memberikan Gambaran dalam pelaksanaan tabungan mabrur	Kualitatif
3	2018	Eka Handayani	Implementasi Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan Mabrur Melalui Akad Muḍārabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Belitang.	Penerapan sistem bagi hasil pada tabungan haji dan sistem pengelolaanya .	Kualitatif
4	2018	Junia Suciasih	Starategi pemasaran produk BSM Tabungan Mabrur Melalui Program Abatana Pada Bank Mandiri Syariah Kantor KC. Purwokerto.	Memberikan gambaran mengenai strategi pemasaran yang digunakan di bank syariah mandiri.	Kualitatif

Perbedaan dan persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Perbedaan penelitian Faizah dengan penelitian ini adalah Faizah mengangkat judul Sistem Pengelolaan Tabungan Mabrur Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Ciputat sedangkan peneliti mengangkat judul

Starategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Maburr untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua. Faizah membahas tentang Sistem Pengelolaan Tabungan Maburr sedangkan peneliti membahas Starategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Maburr untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Adapun persamaannya sama-sama melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Mandiri.

2. Perbedaan Penelitian Nur Fitriyana dengan penelitian ini antara lain, Nur Fitriyani mengangkat judul Pelaksanaan Produk Tabungan Maburr Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan. Sedangkan peneliti mengangkat judul Starategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Maburr untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Persamaannya sama-sama membahas tentang Produk Tabungan maburr di Bank Syariah Mandiri.
3. Perbedaan Penelitian Eka Handayani Dengan penelitian ini bahwa Eka Handayani mengangkat judul Implementasi Nisbah Bagi Hasil Produk Tabungan Maburr Melalui Akad Muḍārabah Dalam Perspektif Ekonomi Islam Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Belitang. Sedangkan peneliti mengangkat judul Starategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Maburr untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Syariah Cabang KCP Gunung Tua. Eka Handayani meneliti Bagi Hasil Pada Produk Tabungan Maburr sedangkan Peneliti ingin melihat bagaimana starategi pemasaran dan pengelolaan produk

tabungan mabrur agar loyalitasnya nasabah meningkat. Persamaannya sama-sama meneliti Pada Bank Mandiri Syariah.

4. Perbedaan Penelitian Junia Suciasih dengan Penelitian ini yaitu Junia Suciasih mengangkat judul Strategi pemasaran produk BSM Tabungan Mabrur Melalui Program Abatana Pada Bank Mandiri Syariah Kantor KC.Purwokerto. Sedangkan Peneliti Mengangkat judul Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri KCP. Gunung Tua. Suciasih meneliti Tabungan Mabrur melalui Program Abatana sedangkan peneliti meneliti Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah. Persamaan nya sama-sama Membahas Strategi Produk Tabungan Mabrur.

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun waktu penelitian ini dilaksanakan mulai bulan Juni 2019 sampai dengan September 2020. Penelitian ini berlokasi pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kebutuhan akan data penelitian serta subjek penelitian.

2. Jenis Penelitian

Apabila dilihat dari jenis penelitiannya, penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan, menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan berusaha menggambarkan secara sistematis fakta, data dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Mardalis menyebutkan bahwa penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang terjadi saat ini terjadi dan berlaku, yang didalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang terjadi atau ada.²¹

Jadi tujuan metode deskriptif ini adalah peneliti mencoba menggambarkan yang benar-benar terjadi dan fakta mengenai bagaimana strategi pemasaran dan pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank

²¹Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal* (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), hlm. 26.

Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan cara sistematis agar mudah dipahami.

3. Sumber Data

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari masyarakat baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber utamanya adalah Bank Mandiri Syariah KCP. Gunung Tua dan Nasabah bank tersebut.
- b. Sumber data sekunder adalah diperoleh dari bahan kepustakaan. Pada data sekunder.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi.

a. Wawancara

Merupakan pengumpulan data dengan cara tanya jawab antara informasi dengan peneliti, Menurut Bogdan dan Biklen wawancara adalah percakapan yang bertujuan, biasanya antara dua orang (tetapi kadang-kadang lebih) yg diarahkan oleh salah seorang dengan maksud memperoleh keterangan. Inti dari metode wawancara ini bahwa disetiap pengguna metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara. Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai

pemimpin dalam peroses wawancara tersebut. Dia berhak menentukan materi yang akan diwawancarai serta kapan wawancara akan dimulai dan diakhiri. Dalam melakukan wawancara ini peneliti mewawancarai pihak bank dan masyarakat setempat.

b. Observasi atau pengamatan

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan panca indra mata sebagai alat bantu utamanya selain panca indra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut, dan kulit. Oleh karena itu observasi adalah kemampuan seorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata dan dibantu dengan panca indra lainnya. Metode observasi yang peneliti lakukan disini dalam penelitian melihat langsung tempat, fasilitas, dan lainnya yang ada di bank mandiri syariah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan dokumen-dokumen atau mencatat semua fenomena yang masih aktual yang sesuai dengan penelitian. Dokumentasi dapat berupa dokumen yang berisi informasi mengenai lokasi penelitian, surat, foto, dan catatan. Hal ini merupakan bukti otentik penelitian telah dilaksanakan dilapangan sehingga data tidak diragukan kebenarannya. Dalam penelitian ini peneliti memberikan dokumen seperti lokasi penelitian, surat, foto, dan catatan lainnya.

5. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dalam bentuk analisis kualitatif dengan metode deskriptif. Apabila ditinjau dari proses sifat dan analisis datanya maka dapat digolongkan kepada *research deskriptif* yang bersifat *eksploratif* yaitu penelitian deskriptif yang sifatnya menggambarkan lewat analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang strategi pemasaran dan pengelolaan produk tabungan mabrur untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Setelah data terkumpul, analisis secara kualitatif dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- a. Klasifikasi data adalah mengelompokkan sesuai dengan topik-topik pembahasan.
- b. Reduksi data adalah pemeriksaan kelengkapan data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan.
- c. *Editing* data adalah menyusun redaksi data menjadi kalimat yang sistematis.
- d. Deskripsi data adalah menguraikan data secara sistematis.
- e. Penarikan kesimpulan adalah menerangkan uraian-uraian penjelasan ke dalam susunan yang padat, jelas dan singkat.

6. Teknik Keabsahan Data

Pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik yang dikemukakan Lexy J. Moleong:

a. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan penelitian bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang dikumpulkan. Dalam hal ini, peneliti akan terjun langsung ke lokasi penelitian guna mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

b. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bertujuan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dalam hal ini, peneliti akan mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol secara tentatif.

d. Triagulasi

Triagulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau perbandingan data tersebut.

e. Pemeriksaan Sejawat Melalui Diskusi

Teknik yang peneliti lakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan ketekunan pengamatan agar hasil penelitian yang peneliti lakukan dengan teliti dan sesuai dengan yang di harapkan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum tentang Bank Syariah Mandiri

1. Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.²²

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *merger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero)

²²<https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada 21 Mei 2020, pukul 21:10 WIB

pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.²³

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/\ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/

²³Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2015), hlm.11.

Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010. Saat ini PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Gunung Tua dipimpin oleh Bapak Catur Wiyono.

a. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Mandiri

1) Visi

Visi PT. Bank Syariah Mandiri yaitu: “Bank Syariah Terdepan dan Modern”.

Bank Syariah Terdepan: Menjadi bank syariah yang selalu unggul di antara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada segmen *consumer, micro, SME, commercial, dan corporate*.

Bank Syariah Modern : Menjadi bank syariah dengan sistem layanan dan teknologi yang mutakhir yang melampaui harapan nasabah.

2) Misi

Untuk mencapai visi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua diatas, maka Bank Syariah menetapkan misi sebagai berikut:

- a) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- b) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- c) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen riil.

- d) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- e) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.²⁴

b. *Shared Values*

Shared Values selalu dibaca satu minggu sekali agar para pegawai memahami nilai-nilai perusahaan yang diterapkan di PT. Bank Syariah Mandiri. *Shared Values* sebagai berikut:

- 1) *Excellence* artinya mencapai hasil yang mendekati sempurna (*perfect result oriented*)
- 2) *Teamwork* adalah mengembangkan lingkungan kerja yang saling bersinergi.
- 3) *Humanity* artinya mengembangkan kepedulian terhadap kemanusiaan dan lingkungan,
- 4) *Integrity* artinya berperilaku terpuji, bermartabat, dan menjaga etika profesi,
- 5) *Customer Focus* artinya mengembangkan kesadaran tentang pentingnya nasabah dan berupaya melampaui harapan nasabah (*internal & eksternal*).

²⁴Wawancara dengan Karyawan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, yaitu Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, bagian *Branch Operation/Service Manager*, Tanggal 22 Juni 2020

c. Ruang Lingkup Bidang Usaha

PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua merupakan badan usaha yang bergerak dibidang jasa keuangan kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit PT. Bank Mandiri Syariah (BSM) menganut prinsip-prinsip syariah dan prinsip operasional bank syariah sebagai berikut:

1) Prinsip PT. Bank Syariah Mandiri

Adapun prinsip PT. Bank Syariah Mandiri sebagai berikut :

- a) Prinsip syariah adalah aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang berkaitan dengan usaha.
- b) Bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

2) Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Mandiri

Adapun prinsip Operasional PT. Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:

- a) Prinsip Keadilan
- b) Prinsip Keterbukaan
- c) Prinsip Kemitraan
- d) Univerealitas

d. Sturuktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, Manajemen PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua melakukan restrukturisasi, tujuan untuk menjadikan organisasi lebih fokus dan efisien.

2. Profil Lembaga

Adapun profil PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua:²⁵

Nama : PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua
 Alamat : Jln. SM. Raja No. 234
 Telepon : (0635) 510919
 Faksimile : (0635) 210929
 Website : www.syariahmandiri.co.id

Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri

Visi : “ Bank Syariah terdepan dan Modren”

Misi :

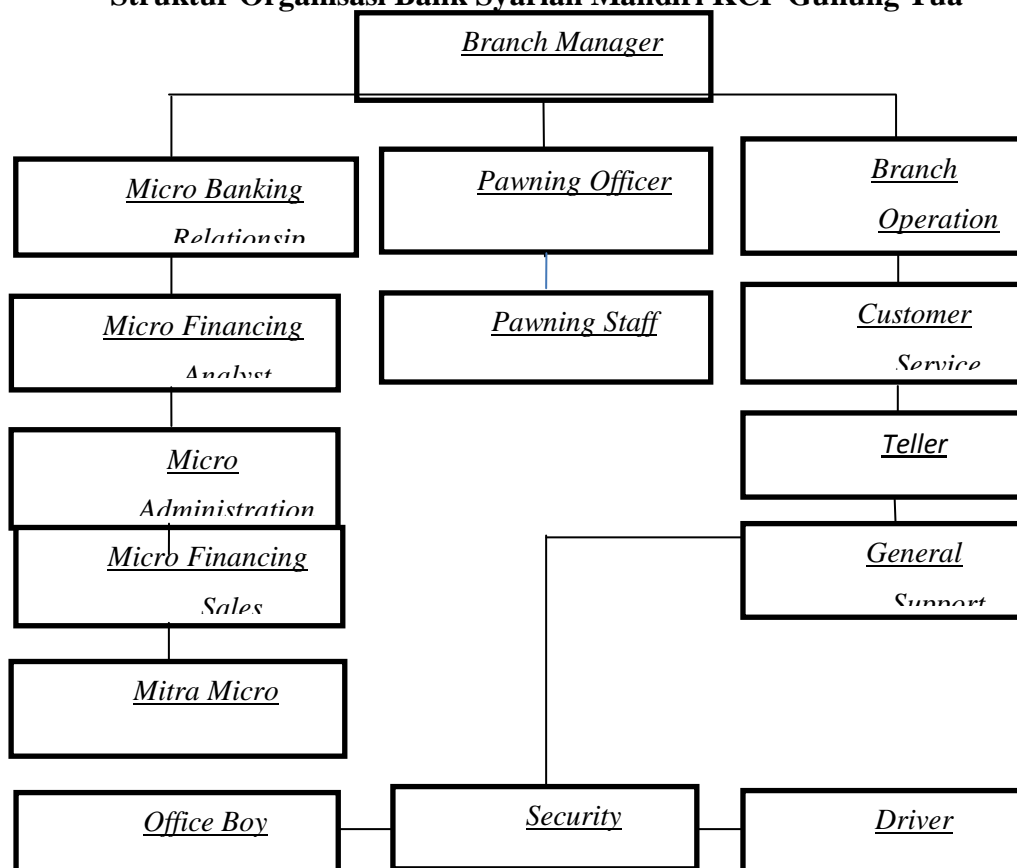
- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- d. Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpunan dana murah.
- e. Mengembangkan Manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat.²⁶

²⁵ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

²⁶ *Ibid.*

Struktur organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dapat dilihat pada Tabel.2 sebagai berikut:

Tabel 2.4
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Mandiri, KCP. Gunung Tua yaitu :²⁷

1. *Branch Manager* : Catur Wiyono
2. *Branch Operation & Service Manager* : Husni Ardiansyah Tanjung
3. *General Support Staff* : Eva Handayani
4. *Customer Service* : Siti Azizh Resni Manurung

²⁷Buku Pedoman PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua

- | | |
|--|---------------------------|
| 5. <i>Teller</i> | : Herawati Siregar |
| 6. <i>Micro Banking Manager</i> | : Muhammad Ridwan |
| 7. <i>Micro Administrasi</i> | : Jumiati Siregar |
| 8. <i>Micro Financing Analyst</i> | : Amir Hamzah Harahap |
| 9. <i>Mitra Micro</i> | : Sayuti Hasibuan |
| 10. <i>Micro Financing Sales</i> | : Andi Pratama Purba |
| | : Nazaruddin Nasution |
| | : Marta Yudi |
| 11. <i>Pawning Officer</i> | : Maskayani Purba |
| 12. <i>PMS (Pelaksana Marketing Support)</i> | |
| 13. <i>Jr. CBRM</i> | : Riza Alfiandi |
| 14. <i>Sales Force</i> | : Ibrahim Saputra |
| 15. <i>Driver</i> | : Ridwan Dedi Saputra |
| 16. <i>OB (Office Boy)</i> | : Putra Mulia Lubis |
| 17. <i>Security</i> | : Rizki Arianzah Nasution |

3. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

a. *Branch Manager (BM)*

- 1) Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan.
- 2) Meningkatkan pembiayaan, serta penghimpunan dana dengan menggali potensi bisnis yang berada dalam koordinasinya.
- 3) Memastikan setiap layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan.

- 5) Menindak lanjuti setiap temuan audit (*intern/ekstern*).
- 6) Memastikan pengendalian kualitas dan resiko operasional.
- 7) Mengarahkan dan menginterview sasaran kinerja seluruh bawahannya.
- 8) Melaksanakan penagihan.
- 9) Menjaga kualitas pembiayaan.²⁸

b. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

- 1) Memastikan terkendalinya biaya operasional denfan efisien dan efektif.
- 2) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan telah ditetapkan.
- 3) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan *Office*.
- 4) Mmemastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- 5) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dan dokumentasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 6) Memastikan kebenaran pencatatan laporan keuangan.
- 7) Mengelola sarana dan prasarana *Office*.
- 8) Menerapkan ketentuan peraturan perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai.²⁹

²⁸ *Ibid.*

²⁹ *Ibid.*

c. *Junior Customer Banking Relationship Manager (JCBRM)*

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis pendanaan dan pembiayaan nasabah.
- 2) Memastikan terlaksananya pengelolaan nasabah dan marketing program yang baik.
- 3) Memastikan tercapainya tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan.
- 4) Memasarkan produk pendanaan, pembiayaan dan jasa sesuai strategi pemasaran yang telah ditetapkan.
- 5) Meningkatkan bisnis antara nasabah dengan bank sesuai dengan target yang ditetapkan.
- 6) Memuktahirkan dokumen dan data nasabah pendanaan pembiayaan sesuai kelolaan.
- 7) Memastikan tersedianya data calon nasabah dana consumer dan retail debitur dan non debitur.
- 8) Mengumpulkan dan melakukan pengecekan dokumen pembiayaan.
- 9) Melakukan verifikasi keaslian SK pensiun ke instansi pembayar manfaat.
- 10) Membuat surat penawaran pemberian pembiayaan (SP3).
- 11) Memonitoring realisasi perjanjian kerja sama.
- 12) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.
- 13) Melakukan pembuatan akad pembiayaan.

14) Melakukan penagihan (*collection*).³⁰

d. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi produk dan jasa BSM kepada nasabah.
- 2) Memproses penutupan rekening tabungan, giro, deposito dan permohonan pembukuan.
- 3) Menyampaikan informasi tentang kartu ATM kepada nasabah.
- 4) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening.
- 5) Memblokir kartu ATM nasabah sesuai dengan permintaan nasabah.
- 6) Melayani permintaan buku *Cek/Bilyet*, dan surat keterangan bank lainnya.
- 7) Memelihara persediaan kartu ATM sesuai kebutuhan.
- 8) Memastikan tersedianya media promosi produk dan jasa BSM di cabang.
- 9) Menyelesaikan dan menindaklanjuti keluhan nasabah.³¹

e. *Teller*

- 1) Melakukan transaksi non-tunai dan tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas teller sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang tidak layak dan layak edar.
- 4) Menjaga kerahasiaan dan keamanan.
- 5) Mengisi uang tunai di mesin ATM BSM.
- 6) Menyediakan laporan transaksi harian.³²

³⁰ *Ibid.*

³¹ *Ibid.*

³² *Ibid.*

f. General Support Staff (GSS)

- 1) Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai dengan wewenang yang berlaku.
- 2) Mengelola pendistribusian serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor.
- 3) Melaksanakan dan mengadminidtrasikan penutupan asuransi seluruh asset milik bank.
- 4) Bertindak untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi diwilayah cabang terkait.
- 5) Memastikan pelaksanaan *back-up* data secara berkala.³³

g. Consumer Collector

- 1) Melakukan penagihan ke nasabah pembiayaan sesuai target yang telah di tetapkan.
- 2) Membuat laporan hasil penagihan.
- 3) Melakukan investigasi data terbaru nasabah beserta jaminannya.
- 4) Melakukan kewajiban penangihan di lapangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BSM.³⁴

h. Micro Banking Manager (MBM)

- 1) Memastikan tercapainya target bisnis, yaitu pendanaan dan pembiayaan.
- 2) Memastikan kualitas aktiva produktif terhadap seluruh nasabah segmen mikro.

³³ *Ibid.*

³⁴ *Ibid.*

- 3) Memastikan pelaksanaan penagihan dan restrukturisasi sesuai target yang ditetapkan.
- 4) Melakukan aktivitas operasional dan pembiayaan sesuai ketentuan yang ditetapkan.
- 5) Memastikan terlaksananya standar layanan nasabah di mikro.³⁵

i. *Micro Financing Sales (MFS)*

- 1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- 2) Mengoptimalkan upaya penjualan dan pemasaran produk mikro terhadap semua nasabah mikro.
- 3) Memastikan adanya pengajuan verifikasi profil calon nasabah.
- 4) Memastikan adanya *filtering* terhadap data serta informasi yang diperoleh dari nasabah.
- 5) Memastikan surat penawaran pembiayaan mikro untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- 6) Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- 7) Memastikan adanya surat peringatan pada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan.
- 8) Mengoptimalkan hubungan/*relationship* antara nasabah dengan baik.
- 9) Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan.
- 10) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad.³⁶

³⁵ *Ibid.*

j. *Micro Administration*

- 1) Dokumen Pembiayaan dipastikan lengkap sebelum dicairkan.
- 2) Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan akurat dan benar.
- 3) Proses pencairan pembiayaan dipastikan sesuai dengan keputusan komite pembiayaan.
- 4) Memastikan pembebanan biaya administrasi pembiayaan dan biaya lainnya yang terkait pembiayaan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.
- 5) Mencetak Dokumen-dokumen pembiayaan.
- 6) Penyimpanan dokumen pencairan dilakukan dengan tertib.
- 7) Memuktahirkan data-data nasabah dan persyaatan pembiayaan pasca pencairan.
- 8) Memaksimalkan monitoring pemenuhan dokumen pembiayaan yang belum lengkap.³⁷

k. Mitra Mikro

- 1) Melakukan penagihan untuk nasabah pembiayaan segmen mikro.
- 2) Melakukan *collection* semaksimal mungkin atas semua *account* yang menjadi tanggung jawabnya.
- 3) Bertanggung jawab melakukan *collection* sesuai prosedur operasi Bank Syariah Mandiri.
- 4) Membuat dan melaporkan daily report hasil *collection*.³⁸

³⁶ *Ibid.*

³⁷ *Ibid.*

i. Security

- 1) Mengawasi keamanan dan ketertiban dilingkungan /kawasan kerja.
- 2) Memelihara seluruh perlengkapan dan peralatan security di bawah tanggung jawabnya.
- 3) Melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 4) Melaksanakan tugas pengawalan.
- 5) Melaksanakan kerapian dan ketertiban nasabah.
- 6) Melaksanakan ketertiban parkir.
- 7) Menjaga kerapian, kebersihan, dan kenyamanan di ruang ATM.
- 8) Menjaga kelengkapan di dalam banking hall (aplikasi, browser, dan lain-lain).

2. Produk Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

Tabungan mabrur merupakan tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan mabrur ini salah satu produk tabungan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

a. Syarat Pembukaan Rekening³⁹

- 1) Kartu identitas calon nasabah: KTP/SIM dan NPWP
- 2) Mengisi formulir pembukaan rekening
- 3) Setoran awal

b. Prosedur pembukaan rekening

³⁸ *Ibid.*

³⁹ *Ibid.*

- 1) *Customer Service* menjelaskan kepada calon nasabah mengenai karakteristik tabungan mabrur, seperti setoran awal, setoran selanjutnya, akad, nisbah dan sebagainya.
- 2) Calon nasabah diminta untuk mengisi formulir yang disediakan oleh pihak bank sebagai data nasabah.
- 3) Memberikan tanda tangan pada Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) sebanyak dua lembar dengan dua tanda tangan disetiap lembarnya.
- 4) *Customer Service* memberikan cap verifikasi pada setiap tanda tangan calon nasabah, baik di formulir maupun KCTT.
- 5) *Customer Service* memberikan cap "sesuai dengan aslinya" pada fotocopi KTP dan NPWP.
- 6) Salah satu KCTT diberikan lampiran fotocopy KTP dan NPWP untuk arsip teller.
- 7) *Customer Service* menuliskan nama dan nomor rekening pada buku tabungan dan meminta calon nasabah untuk memberikan tanda tangan pada buku tabungan.
- 8) Buku tabungan di tanda tangani oleh supervisor untuk di otorisasi, di tanda tangani oleh *Operational Officer*-nya.
- 9) Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000⁴⁰, nasabah juga bisa melakukan setoran awal langsung sebesar Rp. 25.100.000, setelah itu nasabah mendaftarkan dirinya di Kementrian Agama dan akan

⁴⁰*Ibid*

mendapat SPIH kemudian diserahkan ke bank untuk penerbitan BPPH sehingga nasabah dapat langsung mengetahui nomor porsi haji.

10) *Customer Service* mencetak setoran awal pada bagian teller untuk bukti transaksi.

11) Nasabah mendapat buku tabungan.

3. Ketentuan Umum Mengenai Tabungan Mabror

a. Penabung

- 1) Penabung adalah ummat Islam perorangan yang berminat untuk menunaikan ibadah haji.
- 2) Penabung harus menyerahkan fotocopy KTP/identitas diri lainnya yang ditentukan oleh bank.
- 3) Sebaiknya penabung bertempat tinggal pada wilayah kabupaten/kota yang sama dengan lokasi/alamat cabang Bank Syariah Mandiri.

b. Tabungan dalam mata uang rupiah

c. Penabung mendapatkan buku Tabungan Mabror sebagai bukti laporan mutasi rekening.

d. Data penabung tidak dapat di ganti dengan data orang lain.

e. Bank akan melakukan segala transaksi baik mengenai pengambilan atau penyetoran uang oleh penabung maupun penerima atau pembayaran yang dilakukan bank untuk kepentingan atau atas beban penabung.

f. Tidak memperoleh fasilitas ATM.

g. Bagi penabung yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar SISKOHAT, maka pewarisan hak atau tabungan diserahkan kepada ahli

waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang di tunjuk sesuai hukum.

- h. Bagi penabung yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Mandiri.
- i. Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada buku tabungan dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank Syariah Mandiri.
- j. Jika buku tabungan hilang, penabung wajib melaporkan secara tertulis kepada bank syariah mandiri dengan melampirkan surat keterangan dari kepolisian dan Bank akan mengeluarkan buku tabungan baru sebagai penggantinya.⁴¹

4. Perbedaan Tabungan mabrur Bank Syariah dengan Tabungan Haji Bank Syariah Lain

Dengan misi Bank Syariah Mandiri, yaitu "Menjadi Bank Syariah yang terdepan dan modern, Bank Syariah Mandiri memberikan produk-produk perbankan syariah yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Salah satu produk yang saat ini sedang diminati oleh masyarakat ialah produk Tabungan Mabrur, yaitu dengan simpanan yang ditujukan untuk membantu melaksanakan ibadah haji. Tabungan ini menggunakan akad *muḍārabah mutlaqah* dimana akad tersebut menerapkan prinsip bagi hasil atas keuntungan yang di dapat dan sesuai dengan nisbah yang telah disepakati.

⁴¹*Ibid.*

Hal ini yang membedakan antara produk Tabungan Haji BSM dengan Bank Syariah lainnya adalah kebijakan dan ketentuan yang diberlakukan oleh bank, yaitu mengenai jumlah minimum setoran selanjutnya, fasilitas yang ditawarkan oleh bank, dan biaya administrasi yang dibebankan bank kepada nasabah. Perbedaan Tabungan Haji Bank Syariah Mandiri dengan Bank Muamalat dapat dilihat pada Tabel.3 berikut ini :

Tabel 3.4

Perbedaan Tabungan Haji Bank Syariah Mandiri dan Bank Muamalat

Bank dan Ketentuan	Bank Syariah Mandiri	Bank Muamalat
Akad	<i>Mudhorobah Mutlaqoh</i>	Wadiah
Setoran awal	Rp. 100.000	Rp. 50.000
Nisbah bagi hasil untuk nasabah	25%	10%
Biaya administrasi bulanan	Gratis	Gratis
Biaya penutupan rekening karena pembatalan	Rp. 25.000	Rp. 50.000
Saldo minimum	Rp. 100.000	Rp. 50.000

Sumber: Wawancara dengan Branch Operation & Service Manager Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua

Dari Tabel 3.4 diatas , dapat disimpulkan bahwa Tabungan Maburr milik Bank Syariah Mandiri lebih menguntungkan bagi nasabah. Karena bagi

hasil yang presentasenya lebih besar dibandingkan bank syariah lainnya, yaitu sebesar 25% dan biaya penutupan rekeningnya karena pembatalan juga lebih murah yaitu sebesar Rp. 25.000, sedangkan Bank Muamalat Indonesia Rp. 50.000.

B. Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Pemasaran adalah cara untuk memperkenalkan produk tersebut kepada masyarakat dan yang paling penting itu kepuasan masyarakat sehingga membuat produk tersebut menjadi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat itu sendiri, pemasaran produk yang dilakukan bank untuk memperkenalkan produk Tabungan Mabrur kepada masyarakat dengan mendatangi pengajian masyarakat sekitar, setelah itu para pegawai bank memperkenalkan produk Mabrur kepada masyarakat tersebut. Selain itu memperkenalkan produk tersebut kesetiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Semakin banyak masyarakat yang tau tentang produk Tabungan Mabrur dimana individu ke individu saling mengajak untuk membuka Tabungan Mabrur khususnya pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua⁴².

Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. Strategi membentuk loyalitas nasabah, maksudnya adalah bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah, tetapi harus baik dalam pemasaran dan pengelolaan terhadap produk tersebut agar masyarakat tertarik

⁴²Hasil Wawancara dengan Husni Hardiansyah sebagai *Branch Operation & Service Manager* di Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua, pada tanggal 23 November 2020

untuk membuka Tabungan Mabru Bank Syariah Mandiri. Karena strategi sangat berdampak baik untuk perusahaan agar produk diketahui dan diminati masyarakat.

Loyalitas nasabah bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan menyimpan uang untuk itu bank harus kreatif dalam menciptakan produk-produk yang lebih inovatif. Loyalitas nasabah dapat dilihat dari, keandalan atau *reability*, daya tanggap atau *responsiveness*, jaminan atau *assurance*, kepedulian atau empati, bukti fisik atau *tangible*, pemenuhan atau *compliance* dan kepuasan.

Disimpulkan bahwa terdapat tujuh dimensi kualitas Tabungan Mabru mempermudah proses pembukaan rekening dengan cepat serta kesanggupan pihak BSM membantu nasabah dalam proses pembukaan rekening.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap Bapak Husni Hardiansyah yang menjabat sebagai *Branch Office* di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.⁴³ bahwa strategi pemasaran dan pengelolaan produk tabungan mabrur untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Dimana beliau mengatakan bahwa setiap bank pasti punya cara dan strategi masing-masing untuk memperkenalkan produknya dan bagaimana caranya masyarakat mengetahui dan tertarik untuk memilih produk tersebut. Melakukan pendekatan ke masyarakat, mendatangi pengajian masyarakat, mengajak keluarga, dan orang terdekat, hingga akhirnya masyarakat saling mengajak

⁴³*Ibid.*

dan mengetahui adanya Produk Tabungan Mabrur tersebut. Dimana masyarakat sangat banyak membuka Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua karena di daerah khususnya Kabupaten Padang Lawas Utara hanya ada satu Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, karena itulah masyarakat banyak yang tertarik membuka Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri dengan adanya label Syariah.

Walaupun masyarakat sudah banyak yang mengenal produk Tabungan Mabrur pegawai Bank Mandiri Syariah masih tetap sering mendatangi masyarakat langsung untuk memperkenalkan dan mengajak masyarakat yang ingin menunaikan ibadah Haji dan Umrah agar membuka Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua. Strategi Pemasaran yang baik dan Pengelolaan terhadap produk yang di pasarkan harus baik juga dan tidak membuat masyarakat bingung, itulah perlunya pengelolaan yang baik sangat berpengaruh kepada produk yang dibuat perusahaan. Karena itu semua sangat berpengaruh dalam peningkatan loyalitas nasabah. Jika sudah loyal dalam produk tersebut semakin banyak nasabah yang akan menggunakan dan membuka produk Tabungan Mabrur.

C. Wawancara dengan Nasabah Tabungan Mabrur

1. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurhamida, umur 42 tahun yang beralamat di desa Huta Lombang salah satu nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

Produk Tabungan Mabrur sangat membantu beliau dalam mewujudkan niatnya untuk ibadah haji, dimana beliau mengetahui adanya produk Tabungan Mabrur pada saat salah seorang pegawai bank menghadiri pengajian di tempat pengajian beliau, dan jarak dari

tempat beliau juga tidak jauh dari bank. Produk Tabungan Mabrur yang ada di Bank Syariah Mandiri juga sangat mudah dan tidak rumit pengelolaannya.

2. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daud, umur 55 tahun yang beralamat di desa Rondaman Dolok salah satu nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

Tabungan Mabrur ini sudah sejak lama beliau ketahui karena beliau mempunyai tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, pada saat itu seorang Customer Service datang mendekati beliau dan memperkenalkan tentang produk Tabungan Mabrur, setelah itu akhirnya beliau tertarik untuk membuka Tabungan Mabrur selain adanya label Syariah nya dan pengelolaan bagus menurut beliau sesuai dengan yang di harapkan.

3. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andi, umur 45 tahun yang beralamat di desa Huta Lombang salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

Tabungan Mabrur Bank Mandiri Syariah sangat membantu mempermudah beliau dalam urusan berangkat haji dan beliau juga mengetahui produk Tabungan Mabrur karena ajakan dari istrinya, mudah dan tidak rumit urusannya.

4. Berdasarkan hasil wawancara dengan Nenek Harahap, umur 60 yang beralamat di desa Aek Haruaya salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Syariah dan sudah membuka rekening Tabungan Mabrur, dan Nenek Harahap sudah mendapat porsi untuk berangkat haji.

Memilih membuka Tabungan Mabrur karena anaknya, dimana keluarga Nenek Harahap sangat loyal terhadap Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dan jarak tempat nya juga terjangkau, tempatnya yang sangat strategis, dan memakai label Syariah. Akan tetapi ada sedikit kendala dalam pengelolaannya yaitu mengenai porsi keberangkatan haji ada sedikit keterlambatan mendafarkan ke siskohat sehingga membuat Nenek Harahap harus menunggu tahun selanjutnya.

wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Produk Tabungan Mabru sudah sangat di kenal masyarakat, strategi pemasarannya juga dapat membuat da menarik minat masyarakat untuk membuka rekening Tabungan Mabru. Dimana dari hasil wawancara di atas sudah di jelaskan bahwa salah seorang masyarakat mengetahui adanya Tabungan Mabru karena salah seorang pegawai Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua menghadiri salah satu pengajian masyarakat khususnya di daerah kabupaten Padang Lawas Utara yang langsung di kenalkan tentang produk Tabungan Mabru.

Selain itu Pengelolaan Tabungan Mabru yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua sangat baik dan mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan ibadah haji, mudah dipahami masyarakat, dan tidak rumit. Setiap produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua pastinya memiliki kekurangan dalam baik dalam pengelolaan atau kurangnya Strategi Pemasarannya yang lakukan pihak bank, salah satunya masih adanya masalah keterlambatan nasabah mendapatkan porsi haji di karenakan pihak bank terlambat dan mungkin saja kurang ketelitian dari pihak bank mendaftarkannya ke SISKOHAT. Akan tetapi rasa loyal dari nasabah terhadap produk Tabungan Mabru juga sangat terlihat dan saling mengajak saudara dan keluarga terdekatnya masing-masing, adanya sifat loyal sangat berdampak positif untuk meningkatkan minat masyarakat membuka Tabungan Mabru.

Adapun jumlah nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua sebagai berikut:

Tabel 4.4
Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur

Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan Mabrur
2018	298
2019	218
2020	157

Sumber : PT.Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua

Tabel. 4.4 di atas 2 tahun berturut-turut produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua mengalami penurunan.⁴⁴ Dimana dari penjelasan Branch Office PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, menurunnya jumlah nasabah produk Tabungan Mabrur dikarenakan di tahun 2019, masyarakat Kabupaten. Padang Lawas Utara mengalami permasalahan ekonomi yang dimana pendapatan dari sawit, karet, dan kebun lainnya menurun dan harganya juga murah. Di lanjut pada tahun 2020, adanya pandemi covid-19 yang membuat risau masyarakat. Semua orang wajib di rumah sementara waktu untuk mencegah penularan covid-19, itulah menyebabkan terjadinya penurunan terhadap jumlah nasabah Tabungan Mabrur⁴⁵.

⁴⁴*Ibid.*

⁴⁵*Ibid.*

Bertambahnya minat masyarakat terhadap produk Tabungan Mabruur, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri, syarat dan ketentuan pembukaan rekening yang mudah dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan ibadah Haji.

D. Analisis Penelitian

Tabungan Mabruur adalah salah satu produk pendanaan dari Bank Syariah Mandiri yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Dengan setoran awal yang ringan dan menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqoh*, dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang kompetitif berdasarkan nisbah yang ditetapkan oleh bank. Dengan setoran awal Rp. 100.000.- saat pembukaan rekening, maka nasabah akan menjadi nasabah Tabungan Mabruur. Setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000.-, atau sesuai dengan keinginan nasabah.

1. Syarat Pembukaan Rekening

- a. Kartu identitas calon nasabah: KTP/SIM dan NPWP
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening
- c. Ada setoran awal

2. Prosedur pembukaan rekening

- a. *Customer service* menjelaskan kepada calon nasabah mengenai karakteristik tabungan mabruur, seperti setoran awal , setoran selanjutnya, akad, nisbah, dan sebagainya.

b. Calon nasabah diminta mengisi formulir/aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank sebagai data nasabah, hal yang harus diisi dalam formulir tersebut seperti :

- 1) Nama Lengkap
- 2) Tempat tanggal lahir
- 3) Nama ibu kandung
- 4) Alamat sesuai dengan kartu identitas
- 5) Agama
- 6) Pekerjaan
- 7) Penghasilan
- 8) Pernyataan bahwa tujuan pembukaan rekening bukan untuk kegiatan pencucian uang
- 9) Akad yang digunakan untuk tabungan mabrur menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang berdasarkan prinsip bagi hasil
- 10) Mengisi kesepalatan nisbah
- 11) *Customer service* memberikan nomor rekening dan nomor CIF

c. Memberikan tanda tangan pada Kartu Contoh Tanda Tangan (KCTT) sebanyak 2 lembar dengan tanda tangan disetiap lembarnya.

d. *Customer service* memberikan cap verifikasi pada setiap tanda tangan calon nasabah, baik di formulir maupun di KCTT.

e. *Customer service* memberikan cap sesuai aslinya

f. Salah satu KCTT diberikan lampiran fotocopy KTP dan NPWP untuk arsip *teller*.

- g. *Customer service* menuliskan nama dan nomor rekening pada buku tabungan.
- h. Melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000
- i. *Customer service* mencetak setoran awal pada bagian *teller*.
- j. Nasabah mendapat buku tabungan.

Jadi Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang peneliti laksanakan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, strategi pemasaran membentuk loyalitas nasabah, maksudnya disini adalah bukan sekedar kemampuan memberikan *service* yang ramah, lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk yang lebih inovatif dan pengelolaan produk tabungan untuk meningkatkan loyalitas nasabah, dimana dilaksanakan dengan baik sesuai prosedur yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, dimana mempermudah masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji, Strategi Pemasaran dan pengelolaan yang baik membuat rasa loyal masyarakat untuk membuka Tabungan Mabrur dengan lokasi bank yang strategis. Bertambahnya minat masyarakat terhadap produk tabungan mabrur, dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh BSM, syarat dan ketentuan pembukaan rekening yang mudah dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk melakukan ibadah haji.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan oleh penulis mengenai Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran produk tabungan mabrur bagi masyarakat yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan cara mendatangi pengajian masyarakat sekitar Kab. Padang Lawas Utara, Mengajak keluarga, mengajak keluarga terdekat, dan juga memberikan brosur dan memperkenalkan produk tabungan Mabrur ke setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah mandiri KCP Gunung Tua.
2. Pengelolaan produk Tabungan Mabrur dilakukan Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dilakukan dengan baik, dimana masyarakat mudah mengerti dan jelas, tidak rumit dalam pengelolaannya. Baik dari segi pendaftaran, nisbah bagi hasil, maupun pemberangkatan nasabah. Akan tetapi masih sering terjadi kesalahpahaman pemberangkatan dikarenakan kurangnya komunikasi terhadap pihak nasabah atau jamaah yang mau berangkat haji atau umrah karena sebagian nasabah tidak paham mengenai porsi haji/umrahnya, dan sebagainya.
3. Hal-hal yang dilakukan pihak bank untuk meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara membuat strategi pemasaran yang baik dan kreatifitas pihak

bank agar masyarakat mengetahui adanya produk tabungan Mabur, setelah itu pengelolaan produk tabungan Mabur yang ada pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua harus jelas, mudah di pahami masyarakat baik dari pendaftaran dan sampai pemberangkatan setelah itu adanya peningkatkan loyalitas nasabah yang menimbulkan banyak nya nasabah yang tertarik terhadap produk tabungan Mabur.

B. Saran

Setelah peneliti menarik kesimpulan tentang Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, disini peneliti mencoba memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat, antara lain:

1. Bank Syariah Mandiri harus lebih meningkatkan strategi pemasaran produk Tabungan Mabur agar masyarakat yang belum atau kurang mengetahui tentang Tabungan Mabur, sehingga dapat lebih meningkatkan loyalitas nasabah KCP Gunung Tua.
2. Sebaiknya Bank Syariah Mandiri khususnya KCP Gunung Tua tidak hanya mengunggulkan produk pembiayaan dan gadai emas saja namun juga lebih meningkatkan loyal masyarakat dan lebih membuat strategi pemasaran dan pengelolaan yang baik terhadap produk Tabungan Mabur.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian lanjutan dengan penelitian ini supaya lebih semangat dan lebih giat dalam mendalami permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Manap, *Revolusi Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teori, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012.
- Departemen Agama Al-Qur, anul Karim dan Terjemahan, Bekasi, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2017.
- _____, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media 2015.
- Griffin Jill, *Costumer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2015
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2017.
- _____, *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana, 2018.
- M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Bumi Aksara, 2015.
- M.Suyatno, *Marketing TopBrand Indonesia*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2017.
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Supriadi Setiawaan, *Loyalitas Pelanggan Jasa*, Bogor: Kencana, 2012.
- Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016.
- Veithzal Rivai Zainal, dkk., *Islamic Marketing Management: Mengembangkan Bisnis dengan Hijrah ke Pemasaran Islami Mengikuti Praktik Rasulullah saw*, Jakarta: Bumi Aksara, 2017.
- <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 10 Februari 2020 pukul 12:15.
- Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, Kakek bermarga Siregar, Rabu 15 Oktober 2019.
- Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, Bapak Marlin, Kamis 20 Oktober 2020.

Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua,
Ibu Nurhamida, Senin 23 November 2020.

Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua,
Bapak Daud, Senin 23 November 2020.

Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua,
Bapak Andi, Senin 23 November 2020.

Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua,
Nenek Harahap, Senin 23 November 2020

Wawancara dengan Branch Office Bank Syariah Mandiri KCP Gunung
Tua, Husni Ardiansyah T, Senin 23 November 2020.

DAFTAR WAWANCARA UNTUK PEGAWAI BANK SYARIAH
MANDIRI KCP GUNUNG TUA

1. Sudah berapa lama Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua berdiri dan mulai menjalankan produk Tabungan Mabrur?
2. Seperti apa produk Tabungan Mabrur tersebut?
3. Siapa saja yang menjadi sasaran dalam produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
4. Apa saja keunggulan dari produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
5. Bagaimana Strategi Pemasaran produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
6. Bagaimana system Pengelolaan produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
7. Bagaimana meningkatkan Loyalitas Nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
8. Bagaimana fasilitas produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
9. Strategi apa saja yang telah dilakukan dalam menarik minat nasabah?
10. Apa saja kendala yang dihadapi pada saat melakukan penyaluran produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?

DAFTAR WAWANCARA UNTUK NASABAH

1. Apa yang Ibu/Bapak ketahui tentang Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua?
2. Darimana Ibu/Bapak mengetahui produk tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?
3. Kapan Ibu/Bapak mulai bergabung dan menggunakan produk tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?
4. Bagaimana menurut Ibu/Bapak tentang produk tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?
5. Menurut Ibu/Bapak apakah pembukaan menjadi nasabah baru produk tabungan mabrur memiliki proses yang rumit?
6. Keuntungan apa saja yang Ibu/Bapak peroleh menjadi nasabah produk tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?
7. Menurut Ibu/Bapak apakah biaya administrasi dan biaya lainnya dalam produk tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua besar?
8. Menurut Ibu/Bapak bagaimana sistem pelayanan pada tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?
9. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang Fasilitas Bank tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua dalam menarik minat nasabah?
10. Bagaimana pendapat Ibu/Bapak tentang penyaluran produk yang dilakukan Bank tabungan mabrur yang ada di Bank Mandiri Syariah KCP Gunung Tua?

Wawancara dengan Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Nurhamida, umur 42 tahun yang beralamat di desa Huta Lombang salah satu nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

Produk Tabungan Mabrur sangat membantu beliau dalam mewujudkan niatnya untuk ibadah haji, dimana beliau mengetahui adanya produk Tabungan Mabrur pada saat salah seorang pegawai bank menghadiri pengajian di tempat pengajian beliau, dan jarak dari tempat beliau juga tidak jauh dari bank. Produk Tabungan Mabrur yang ada di Bank Syariah Mandiri juga sangat mudah dan tidak rumit pengelolaannya.

Wawancara dengan Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung

Tua



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andi, umur 45 tahun yang beralamat di desa Huta Lombang salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa: Tabungan Mabrur yang ada di bank Mandiri Syariah sangat membantu mempermudah beliau dalam urusan berangkat haji dan beliau juga mengetahui produk Tabungan Mabrur karena ajakan dari istrinya, mudah dan tidak rumit urusannya.

Wawancara dengan Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



Berdasarkan hasil wawancara dengan Nenek Harahap, umur 60 yang beralamat di desa Aek Haruaya

salah satu nasabah Bank Syariah Mandiri Syariah dan sudah membuka rekening Tabungan Mabrur, dan Nenek Harahap sudah mendapat porsi untuk berangkat haji. Nenek Harahap memilih membuka Tabungan Mabrur karena anaknya, dimana keluarga Nenek Harahap sangat loyal terhadap Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dan jarak tempat nya juga terjangkau, tempatnya yang sangat strategis, dan memakai lebel Syariah. Akan tetapi ada sedikit kendala dalam pengelolaan nya yaitu mengenai porsi keberangkatan haji ada sedikit keterlambatan mendafarkan ke siskohat sehingga membuat Nenek Harahap harus menunggu tahun selanjutnya.

Wawancara dengan Nasabah Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Gunung

Tua



Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Daud, umur 55 tahun yang beralamat di desa Rondaman Dolok salah satu nasabah Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, mengatakan bahwa:

Tabungan Mabrur ini sudah sejak lama beliau ketahui karena beliau mempunyai tabungan di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua, pada saat itu seorang Customer Service datang mendekati beliau dan memperkenalkan tentang produk Tabungan Mabrur, setelah itu akhirnya beliau tertarik untuk membuka Tabungan Mabrur selain adanya label Syariah nya dan pengelolaan bagus menurut beliau sesuai dengan yang di harapkan.

Ruangan dan Fasilitas Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



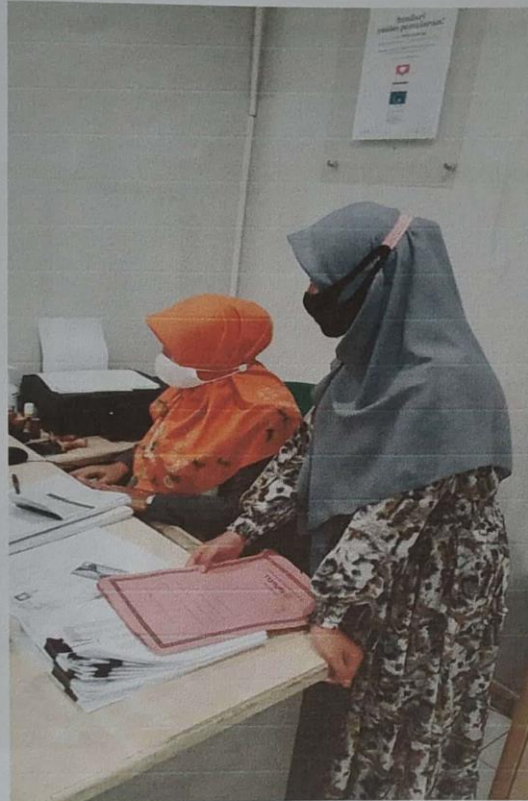
Wawancara dengan Branch Operational & Service Manager Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



Berdasarkan Hasil Wawancara dengan Branch Operation & Service Manager Bapak Husni Ardiansyah Tanjung mengatakan bahwa:

Pemasaran yang dilakukan oleh pihak Bank untuk dikenal masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara sudah dilakukan sebaik mungkin oleh pihak bank dan Pengelolaan terhadap Produk Tabungn Mabur sudah sesuai dengan prosedur yang di buat pihak bank semaksimal mungkin agar masyarakat tertarik dan loyal terhadap produk Mabur yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua.

Wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua



Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua Ibu Siti Aziza Resni Manurung mengatakan bahwa:

Strategi Pemasaran yang dilakukan Pihak Bank agar masyarakat mengetahui adanya produk Tabungan Mabrur dengan mendatangi pengajian masyarakat Kabupaten Padang Lawas Utara, Mengajak keluarga, dan saudara-saudara dekat, serta menawarkan produk tersebut kepada nasabah yang datang ke Bank

**Wawancara dengan Micro Financing Manager Bank Syariah Mandiri KCP Gunung
Tua**



03 Desember 2020
No. 22/826-3/327

Kepada,
Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan
Di tempat

Perihal : **SELESAI MELAKSANAKAN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *staff* IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

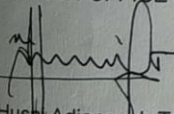
Nama : Nopita Sari Siregar
NIM : 1640100049
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melaksanakan RISET di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua dengan judul skripsi: **"Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabrur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah"**

Demikian ini kami sampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana diperlukan oleh yang bersangkutan dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA



Husni Adiansyah T KCP Gunung Tua
Branch Operation & Service Manager



mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
Jl. SM. Raja No. 234
Kel. Pasar Gunung Tua
Kec. Padangbolak, Kab. Paluta 22753
Telp. (0635) 510919
Faks. (0635) 510920
www.syariahmandiri.co.id

23 November 2020
No. 22/801-3/327

Kepada.
Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan
Jl. T. Rizal Nurdin KM 4,5 Padangsidimpuan
Sumatera Utara

U.p. Yth. Bapak Darwis Harahap/Dekan

Perihal : **PERSETUJUAN IZIN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *staff* IAIN Padangsidimpuan senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.


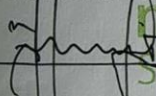
Menunjuk perihal diatas bersama ini kami memberikan persetujuan Riset dengan data sebagai berikut:

Nama : Novita Sari Siregar
NIM : 1640100049
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian ini kami sampaikan atas kerjasamanya kami mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA



Husni Adiansyah
BOSM



mandiri
syariah

PT Bank Syariah Mandiri
Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua
Jl. SM. Raja No. 234
Kel. Pasar Gunung Tua
Kec. Padangbolak, Kab. Paluta 22753
Telp. (0635) 510919
Faks. (0635) 510920
www.syariahmandiri.co.id

CURUCULUM VITE
(Daftar Riwayat Hidup)

A. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Nopita Sari Siregar
Nama panggilan : Novi
Tempat/ Tgl. Lahir : Rondaman, 09 April 1998
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 1 dari 4 Bersaudara
Alamat : Rondaman Dolok
Agama : Islam

B. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

Tahun 2004-2010 : SD NEGERI 100940 Tangga-Tangga Hambeng
Tahun 2010-2013 : MTS S Darussalam KP. Banjir
Tahun 2013-2016 : MA Darussalam KP. Banjir
Tahun 2016-20201 : Program Sarjana (Strata-1) Perbankan Syariah
IAIN Padangsidimpuan.

C. DATA ORANG TUA/WALI

Nama Ayah : Rudang Nauli Siregar
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Kartini Hasibuan
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Rondaman Dolok

Motto Hidup

“Sabar Adalah Kunci Kesuksesan, Yakin Usaha Sampai”



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

Nomor : 60 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/01/2020
Lampiran :
Perihal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

9 Januari 2020

Yth, Bapak/ Ibu;

1. Windari : Pembimbing I
2. Ja'far Nasution : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/ Ibu bahwa berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Nopita Sari Siregar
NIM : 1640100049
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran Pengelolaan Tabungan Maburur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri KCP. Gunung Tua

Untuk itu diharapkan kepada Bapak/ Ibu sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan