



**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN
iB MUAMALAT HAJI DAN UMRAH PT BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK KCP
PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**HANIFAH SIREGAR
NIM. 16 401 00172**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

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



**STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN
iB MUAMALAT HAJI DAN UMRAH PT BANK
MUAMALAT INDONESIA, TBK KCP
PANYABUNGAN**

SKRIPSI

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

Oleh

**HANIFAH SIREGAR
NIM. 16 401 00172**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

**Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 196511021991031001**

PEMBIMBING II

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

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



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

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

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

Padangsidimpuan, 14 Juni 2021
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikumWr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi.n **HANIFAH SIREGAR** yang berjudul "**Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**" 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 Padangsidimpuan.

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

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

Wassalamu'alaikumWr. Wb.

PEMBIMBING I

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

PEMBIMBING II

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

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : HANIFAH SIREGAR
NIM : 1640100172
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : **Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat
Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP
Panyabungan**
”.

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, Agustus 2021
Saya yang Menyatakan,



HANIFAH SIREGAR

NIM. 1640100172

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

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

Nama : HANIFAH SIREGAR
NIM : 1640100172
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Tbk, KCP Panyabungan.**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif 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 Agustus 2021
Yang menyatakan,



**HANIFAH SIREGAR
NIM. 16401 00172**



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

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : HANIFAH SIREGAR
NIM : 16 401 100172
Fak/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul Skripsi : STRATEGI PENGEMBANGAN PRODUK TABUNGAN
iB MUAMALAT HAJI DAN UMRAH PT BANK
MUAMALAT INDONESIA TBK KCP PANYABUNGAN

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 196511021991031001

Sekretaris

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 198411302018012001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag.
NIP. 196511021991031001

Rodame Monitorir Napitupulu, M.M.
NIP. 198411302018012001

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

Adanan Murroh Nasution, M.E.I.
NIDN.2104118301

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah:

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/08 Juli 2021
Pukul : 09.00 s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : 73/(B)
IPK : 3,33
Predikat : SangatMemuaskan



**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 PENGEMBANGAN PRODUK
TABUNGAN IB MUAMALAT HAJI DAN
UMRAH PT BANK MUAMALAT INDONESIA,
TBK KCP PANYABUNGAN”**

**NAMA : HANIFAH SIREGAR
NIM : 16 401 00172**

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

Padangsidimpuan, Agustus 2021
Dekan,



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

ABSTRAK

NAMA : Hanifah Siregar
NIM : 1640100172
JUDUL : Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Masalah dalam Penelitian ini adalah Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan sejak tahun 2011 sampai 2019 mengalami naik turun (Fluktuasi) terkhusus dalam produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, sehingga kondisi tersebut memberikan pengaruh terhadap perusahaan. Oleh sebab itu, perlu kajian secara mendalam tentang strategi pengembangan produk guna meningkatkan jumlah nasabah. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Tujuan Penelitian adalah untuk mengetahui Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Teori yang dipaparkan dalam penelitian ini adalah teori mengenai strategi, Strategi pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan melalui perbaikan bentuk, penyederhanaan, penyempurnaan bentuk kembali, menambah desain atau model dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Lokasi penelitian pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data Sekunder yang berasal dari dokumen yang ada seperti kondisi umum tentang PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini deskriptif kualitatif dengan pengecekan dan keabsahan data dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

Hasil penelitian ini adalah strategi pengembangan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dengan menggunakan strategi: 1) Pemasaran (*Marketing*) adalah aktifitas kompleks dalam usaha untuk menyampaikan informasi produk atau layanan jasa, penawaran dan negosiasi, penyaluran produk kepada konsumen melalui promosi dan penjualan. 2) Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) penelitian terhadap produk yang sudah ada untuk dikembangkan lebih lanjut agar mempunyai tingkat kegunaan yang lebih tinggi dan lebih disukai konsumen. 3) Strategi Defensif (*Defensif Strategy*) Strategi ini dilakukan dengan menciptakan suatu aksi untuk melindungi perusahaan terhadap produk baru yang dikeluarkan pesaing yang meraih sukses di pasar

Keyword : Strategi, Pengembangan Produk, Haji dan Umrah

KATA PENGANTAR



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

Skripsi ini berjudul: “**Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pt Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan**”, disusun untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

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 berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. H. 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. H.Sumper Mulia Harahap M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan KerjaSama.
2. Bapak Dr. DarwisHarahap, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, 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, danBapak Dr. H.Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. 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 Padangsidempuan.
4. Bapak Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku pembimbing I dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd selaku pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan

dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. 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.
6. 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.
7. Teristimewa kepada Ayahanda Kuala Siregar dan Ibunda Afrianah Harahap, yang tanpa pamrih memberikan kasih sayang dukungan moril 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, serta kepada Kedua adik perempuan saya Annisah siregar dan Karina Putri sanja Siregar yang tidak hentinya memberikan dukungan kepada peneliti karena keluarga selalu menjadi tempat istimewa bagi peneliti.
8. Kepada sahabat dan teman-teman yang selalu memotivasi dan memberikan semangat untuk peneliti yaitu Hotnita Rambe, Meli Astuti Sihombing, Yusrida Damanik, Mardiana Siregar, Robbah

Lubis, Titin Afwirda, Scolastika Ayuning, Novita sari. Kerabat dan seluruh rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah-5 angkatan 2016 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita, Amin.

9. Semuapihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini

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, Juni 2021

Peneliti,

HANIFAH SIREGAR

NIM. 16 401 100172

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

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

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	H	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ya
ص	ṣad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof

2. Vokal

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

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	Fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— و	Dommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai	a dan i
.....و	<i>Fathah</i> dan wau	Au	a dan u

- c. *Maddah* adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	<i>Fathah</i> dan alif atau ya	ā	a dan garis atas

ى...ى	<i>Kasrah</i> dan ya	ī	I dan garis di bawah
و...و	<i>Dommah</i> dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua:

- a. Ta marbutah hidup, yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dommah*, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati, yaitu 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 ke dua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (*Tasydid*)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya,

yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa *hamzah* ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila *hamzah* itu diletakkan di awal 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 yang tidak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*, cetakan kelima 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	6
C. Batasan Istilah	6
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	8
G. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	11
1. Strategi Pengembangan Produk.....	11
a. Tujuan Strategi Pengembangan Produk	18
b. Tahap-Tahap Pengembangan Produk	19
2. Produk Tabungan Haji dan Umrah	22
a. Produk	22
b. Tabungan.....	23
c. Haji dan Umrah	27
d. Hikmah Disyaratkan Ibadah haji dan Umrah.....	31
e. Tabungan haji dan Umrah.....	33
3. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.....	33
B. Penelitian Terdahulu	34
BAB III Metodologi Penelitian	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39

B. Jenis Penelitian	39
C. Subjek Penelitian.....	39
D. Sumber Data	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	43
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan	
a. Sejarah Singkat Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan	48
b. Visi, Misi PT Bank Muamalat Indonesia.....	52
c. Struktur Organisasi PT. PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan	53
d. Uraian Pekerjaan PT bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan	54
e. Produk dan Layanan.....	58
a. Giro	58
b. Tabungan.....	58
c. Deposito	61
d. Pembiayaan	62
 B. HASIL PENELITIAN	
i. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran-saran.....	79

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1 : Jumlah nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	4
Tabel II.2 : Penelitian Terdahulu.....	34

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar IV.I : Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan.....	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank memegang peranan penting dalam perekonomian di Negara kita. Bank adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, hal ini berarti bahwa usaha perbankan berkaitan dengan masalah-masalah keuangan. Bank adalah lembaga keuangan yang melaksanakan tiga tugas utama, yakni menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan memberikan jasa pengiriman uang.¹ Dengan demikian dalam kegiatan operasionalnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali melalui pembiayaan serta menyediakan jasa-jasa lainnya.

Bank Syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan prinsip syariah guna memperlancar kegiatan usaha sedangkan prinsip syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa dibidang syariah. Dimensi keberhasilan bank syariah meliputi keberhasilan dunia maupun akhirat yang sangat memperhatikan sumber, kebenaran proses dan kebermanfaatan hasil.²

Perkembangan lembaga keuangan saat ini mengalami banyak perubahan oleh karena itu baik bank syariah maupun bank konvensional dituntut agar mampu membuat inovasi dalam setiap produknya. Bank yang

¹Sri Langgeng Ratnasari, *Bank dan Lembaga Keuangan* (Bali : UPN Press, 2012), hlm. 14-15.

²Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2011), hlm.30.

mampu bertahan atau yang mampu *Survive* adalah bank yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya dengan cepat dan memuaskan. PT Bank Muamalat sebagai bank yang selalu berupaya guna memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan membuat inovasi dalam produknya yakni dengan meluncurkan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.

Bank umum syariah merupakan bank syariah yang berdiri sendiri sesuai dengan akta pendiriannya, bukan merupakan bagian dari bank konvensional. Kehadiran perbankan syariah di Indonesia ditanggapi dengan tanggapan yang beragam, ada pihak yang pro atau setuju ada juga pihak yang kontra atau tidak setuju. Namun berkat perjuangan MUI dan tokoh-tokoh islam lainnya lahirlah bank syariah yang pertama yaitu Bank Muamalat Indonesia tertanggal 1 November 1991. Sebagai pionir di industry perbankan syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia berkomitmen untuk terus berperan aktif dan terus mendorong kemajuan industry perbankan syariah di tanah air. Dengan pengalaman dan kapasitas yang dimilikinya, Bank Muamalat telah menjadi salah satu pusat ekosistem ekonomi syariah di Indonesia.³

Upaya dalam peningkatan perkembangan perbankan syariah harus diiringi dengan kapasitas bank syariah.⁴

Bank Muamalat Indonesia telah memberikan layanan lebih dari nasabah 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 Provinsi di

³Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2019.

⁴Rini Hayati, "Kinerja Bank Syariah dengan islamicity performance index", *Jurnal ilmu manajemen dan bisnis Islam*, Vol. 6, No. 1 Juni 2020

Indonesia. Tahun 2019 Bank Muamalat Indonesia memulai transformasi dengan melakukan review secara menyeluruh terhadap kapasitas organisasi dan tantangan yang akan dihadapi kedepan. Senantiasa melakukan perbaikan dan penyempurnaan produk dan layanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah serta terus melakukan berbagai persiapan untuk meraih pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.⁵

Salah satu KCP PT Bank Muamalat Tbk diantaranya yakni PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memiliki beranekaragam produk yang sama dengan PT Bank Muamalat lainnya baik produk perhimpunan dana, produk penyaluran dana serta produk jasa. Salah satu jenis produk perhimpunan dana yaitu tabungan. Adapun jenis-jenis tabungan pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan tahun 2019 terdiri dari tabungan umum, yaitu tabungan Muamalat iB, Tabunganku, Tabungan Muamalat Prima iB, Tabungan iB Muamalat Sahabat.

Berbagai produk yang ada pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah merupakan salah satu produk yang diunggulkan dan menjadi salah satu solusi yang dapat membantu masyarakat dalam memudahkan urusan untuk pemberangkatan haji. Dengan adanya tabungan haji masyarakat akan diberikan fasilitas yang lengkap dan yang terpenting dana yang dikumpulkan dalam tabungan haji tersimpan dengan aman serta terpercaya. Hal ini memberikan sebuah

⁵www.muamalat.com

alternative yang dapat menghindarkan masyarakat yang memakai jasa travel dan pembiayaan haji yang sekarang rentan penipuan dan penggelapan.⁶

Bank Muamalat selalu berusaha untuk melakukan inovasi atau pengembangan produk yang bertujuan untuk memudahkan transaksi nasabah. Salah satu inovasi atau pengembangan produk tersebut yaitu layanan tabungan haji dan umrah. Peneliti telah melakukan wawancara sebelumnya kepada pihak PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Hasil wawancara tersebut diuraikan dalam tabel dibawah ini :

Tabel I.1
Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah PT
Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2011	116
2	2012	181
3	2013	45
4	2014	59
5	2015	115
6	2016	86
7	2017	217
8	2018	280
9	2019	242

Sumber : PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan haji mengalami fluktuasi atau naik turun. Tahun 2011 jumlah

⁶Kiki Riki Amelia, dkk, "Implementasi Strategi Pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji" *Jurnal Jiagabi*, volume .9 , No. 2. Agustus 2020, hlm. 167-168.

nasabah tabungan haji dan umrah sebanyak 116 orang. Selanjutnya pada tahun 2012 jumlah nasabah tabungan haji dan umrah meningkat menjadi 181 orang atau sebesar 56,03 % . Kemudian pada tahun 2013 terjadi penurunan cukup tajam yaitu jumlah nasabah hanya berjumlah 45 orang atau 75,14 %, selanjutnya tahun 2014 mengalami sedikit peningkatan sebesar 31,11 %, kemudian tahun 2015 meningkat tajam sebesar 94,91 %, penurunan kembali terjadi pada tahun 2016 nasabah tabungan haji menurun sebesar 25,21 %. Namun tahun 2017 terjadi kenaikan cukup signifikan yaitu jumlah nasabah menjadi 217 orang atau sebesar 152,32 % dari sebelumnya, selanjutnya pada tahun 2018 jumlah nasabah menembus angka 280 orang atau meningkat sebesar 29 % dari sebelumnya. Selanjutnya pada tahun 2019 jumlah nasabah haji dan umrah sedikit mengalami penurunan diangka 13,57 %.

Terkait dengan strategi pengembangan produk erat kaitannya dengan peningkatan jumlah nasabah, bahwa strategi pengembangan produk perbankan merupakan usaha meningkatkan jumlah nasabah dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perbankan.⁷ Dengan jumlah penduduk Kabupaten Mandailing Natal Mayoritas di antaranya adalah penduduk muslim yaitu sebanyak 96,79 % atau sebanyak 465.473.757 jiwa,⁸ produk tabungan haji dan umrah pantas menjadi produk penghimpunan dana yang menjadi unggulan. Fenomena daftar tunggu (*waiting list*) haji di Indonesia yang terjadi pada saat ini yang mencapai 14 tahun bahkan lebih,

⁷*Ibid*, hlm. 79.

⁸ Profil Mandailing Natal

banyak menyadarkan umat muslim yang kemudian merencanakan ibadah haji sejak dini yaitu dengan cara membuka rekening tabungan haji.

Strategi-strategi yang dapat dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan seperti Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*), Pemasaran (*Marketing*), Pengusaha (*Entrepreneurial*), Akuisisi (*Acquisition*), Strategi Defensive (*defensive Strategy*), Strategi Imitative (*Imitative Strategy*) dan Strategi *Second-But-Better*

Setiap bank memiliki strateginya sendiri untuk mengembangkan atau memasarkan produk. Strategi-strategi itu disusun sedemikian rupa guna mencapai tujuan. Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengambil judul penelitian “**Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**”

B. Batasan Masalah

Mengingat keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti baik dari segi waktu, biaya, kemampuan, serta keterbatasan referensi maka penulis melakukan pembatasan masalah yang akan diteliti. Peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini hanya memfokuskan pada strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya multitafsir atau pemahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, maka diperlukan penjabaran maksud dalam istilah judul.

1. Strategi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia “Strategi” merupakan Ilmu siasat perang muslihat untuk mencapai sesuatu.⁹ Strategi merupakan tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat indonesia, Tbk KCP Panyabungan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pengembangan produk

Merupakan upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan, memperbaiki, memodifikasi produk produk agar selalu memenuhi tuntutan pasar dan konsumen.¹⁰ Pengembangan produk merupakan strategi dan proses yang dilakukan oleh perusahaan dalam mengembangkan produk, memperbaiki produk lama atau memperbanyak kegunaan produk ke segmen pasar yang ada.

3. Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Merupakan salah satu produk pada Bank Muamalat yang diunggulkan dan menjadi salah satu solusi yang dapat membantu

⁹Rahayu Puji Suci, *Esensi Manajemen Strategi* (Sidoarjo:Zifatama Publisher, 2015), Hlm. 1.

¹⁰ Deyorizky, dkk “ Pengembangan produk tempat sampah penghancur plastic berbasis *Green Technology*”, *Jurnal Al Azhar Indonesia seri sains dan teknologi*, Vol.4, no.4 sempember 2018, hlm. 167-168.

masyarakat dalam memudahkan urusan untuk pemberangkatan haji dan umrah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan”.

F. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat manfaat dan berguna bagi beberapa aspek, diantaranya:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan pengetahuan tentang strategi pengembangan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan informasi dan pengetahuan pada para praktis dalam strategi

pengembangan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal selanjutnya, maka peneliti mengklasifikasikannya kedalam lima bab yaitu:

BAB I Pendahuluan bab ini tentang latar belakang masalah yaitu berisi tentang hal-hal apa saja yang melatar belakangi masalah penelitian, kemudian batasan masalah dalam penelitian agar tidak terlalu luas dalam pembahasan, pembatasan istilah, perumusan masalah yaitu berisi pertanyaan-pertanyaan penelitian tentang apa sebenarnya yang ingin dikaji dan diteliti oleh peneliti yang biasanya disusun dalam kalimat tanya, tujuan penelitian yaitu aspek-aspek apa saja yang ingin diperoleh peneliti, dan kegunaan penelitian yaitu kegunaan yang diperoleh peneliti, institusi, lembaga perbankan dan masyarakat.

BAB II Kajian Pustaka bab ini terdiri dari landasan teori yang luas mengenai strategi pengembangan produk, tujuan strategi pengembangan produk, tahap-tahap pengembangan produk, produk tabungan haji dan umrah, hikmah disyariatkannya haji dan umrah, dan strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Selain itu Pada Bab II Terdapat penelitian terdahulu yang mana terdiri dari kajian-kajian terhadap hasil hasil penelitian berhubungan dengan permasalahan yang penulis.

BAB III Metodologi Penelitian Pada Bab ini terdiri dari waktu dan lokasi penelitian yaitu di PT Bank Muamalat Tbk, KCP Panyabungan, jenis

penelitian yaitu penelitian kualitatif, unit analisis agar validitas dan reliabilitas penelitian terjadi, sumber data yaitu primer dan sekunder, teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, teknik pengolahan dan analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data dengan perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan dan triangulasi.

BAB IV Hasil Penelitian yang terdiri dari Profil PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan, gambaran umum lokasi penelitian, struktur organisasi Bank selain itu berisi hasil penelitian serta pembahasan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

BAB V Penutup yang berisikan tentang kesimpulan yaitu kesimpulan dari hasil yang telah diperoleh oleh peneliti yang biasanya dijelaskan satu persatu selanjutnya saran kepada peneliti selanjutnya dan kepada perusahaan yang bersangkutan terkait dengan hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Strategi Pengembangan Produk

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategia*" yang diartikan sebagai "*the art of the general*" atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan.¹¹ Dalam pengertian umum, strategi adalah cara untuk mendapatkan kemenangan atau mencapai tujuan. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu yang menggunakan dan mengembangkan kekuatan (ideology, politik, ekonomi, sosial-budaya) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan perencanaan dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Didalam strategi yang baik terdapat terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif.¹²

Dalam perencanaan strategi tersebut terkandung tiga pemikiran utama. Pemikiran utama pertama adalah bahwa, bisnis harus dikelola seperti portofolio investasi, yaitu perlu diputuskan bisnis

¹¹ Onny dan Novelia, *Strategi Promosi Pemasaran* (Jakarta: FKIP, 2017), hlm. 4.

¹² Lantip Diat, *Manajemen Strategi* (Yogyakarta: UNY Press, 2018), hlm. 11.

mana yang dapat dikembangkan, dipertahankan, dikurangi, atau dihentikan. Setiap bisnis memiliki potensi keuntungan masing-masing dan sumber daya perusahaan harus dialokasikan sesuai potensi keuntungan masing-masing bisnis. Pemikiran utama kedua adalah bahwa, potensi keuntungan masa depan setiap bisnis harus dinilai secara akurat dengan pertimbangan tingkat pertumbuhan pasar dan posisi serta kesesuaian bisnis. Kemudian, pemikiran utama ketiga yang melandasi perencanaan strategi adalah strategi.¹³

Pengembangan produk dapat diartikan sebagai suatu usaha yang dilakukan perusahaan untuk menambah manfaat, ciri, desain, dan layanan pada barang dan jasa. Proses pengembangan produk memiliki peran signifikan bagi kesuksesan perusahaan. Pengembangan produk menjadi kriteria penting bagi pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan.¹⁴ Pengembangan produk merupakan upaya perusahaan untuk senantiasa menciptakan, memperbaiki, memodifikasi produk produk agar selalu memenuhi tuntutan pasar dan konsumen.¹⁵ Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan produk merupakan usaha yang dilakukan perusahaan untuk terus *Mengupgrade* produk yang dimiliki agar mampu bersaing dipasaran.

¹³ Ahmad Mukhlisin, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal JES*, Volume 3, Nomor 2, September 2018, hlm. 192-193.

¹⁴ Broto Widya, " Kerangka kerja pengembangan produk sebagai peningkatan daya saing inndustri kecil menengah," *Jurnal Tekno Sains Universitas gajah mada*, Volume 8 No.1, 22 Desember 2018, hlm. 26-28.

¹⁵ Deyorizky, dkk " Pengembangan produk tempat sampah penghancur plastic berbasis *Green Technology*", *Jurnal Al Azhar Indonesia seri sains dan teknologi*, Vol.4, no.4 september 2018, hlm. 167-168.

Strategi pengembangan produk adalah suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan melalui perbaikan bentuk, penyederhanaan, penyempurnaan bentuk kembali, menambah desain atau model dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan konsumen atau pelanggan.¹⁶ Strategi pengembangan produk termasuk kedalam strategi korporasi (*Corporate Strategy*) dimana, dalam strategi pengembangan produk terdapat potensi keuntungan maupun resiko dari aktivitas pengembangan produk dan banyak faktor yang menyebabkan suatu organisasi mempertimbangkan melakukan pengembangan produk baru.

Perilaku konsumen yang tidak pasti dimana akan cepat tertarik dengan munculnya produk baru yang menawarkan pelayanan yang lebih memuaskan mereka. Perilaku konsumen yang cepat berubah ini mengharuskan para pelaku usaha untuk selalu menganalisis kelebihan dan kelemahan produknya maupun produk pesaing sehingga dapat menggunakan strategi pengembangan produk agar dapat terus bertahan dan bersaing dengan produk sejenis dari perusahaan pesaing.¹⁷

Hampir semua organisasi menemukan bahwa pendekatan strategi managerial pada aktifitas pengembangan produk baru,

¹⁶Kiki Riki Amelia, dkk, "Implementasi Strategi Pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji" *Jurnal Jiagabi*, volume .9 , No. 2. Agustus 2020, hlm. 167-168.

¹⁷ Trisna Samsul Ma'arif dan Yandra Akerman, "Strategi Pengembangan Produk Susu Kedelai Dengan Penentuan Karakteristik Produk" *Jurnal Karya Ilmiah IPB*, ISSN :1411-6340, Hlm. 158 .

akan meningkatkan peluang keberhasilan dan juga meminimalisasi biaya dan risiko. Berikut merupakan strategi dalam pengembangan produk yaitu:¹⁸

1) Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*)

Strategi ini menempatkan perusahaan untuk terus berusaha mengembangkan produknya secara teknis.

2) Pemasaran (*Marketing*)

Strategi ini menempatkan konsumen sebagai pertimbangan pertama dalam membuat produk yang sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Dalam ilmu marketing, konsep klasik *Marketing Mix* dilakukan untuk melakukan penetrasi pasar, yaitu untuk menembus pasar diperlukan beberapa strategi terhadap masing-masing komponen yang terdiri dari *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place*(Tempat), dan *Promotion* (Promosi), yang dalam perkembangannya mengalami penambahan menjadi *People* (Orang), *Physical evidence* (Bukti Fisik), dan *Process* (Proses).¹⁹

a) *Product* (Produk atau Jasa)

Product yang dimaksud di sini adalah sesuatu yang dijual dalam bisnis atau perusahaan. Baik itu barang maupun jasa yang memiliki nilai guna serta yang sedang dibutuhkan oleh

¹⁸Andrianto & Anang, Manajemen Bank Syariah Implementasi dan Praktek (Surabaya:Qlara Media Partner, 2019), hlm.140-146.

¹⁹Khaerul Umam, Manajemen Perbankan Syariah (Bandung:Pustaka Setia, 2013), hlm.291-294

konsumen. Kunci keberhasilan pemasaran produk adalah barang dan jasa tersebut haruslah menjawab kebutuhan konsumen.

b) Price (Harga)

Price atau harga merupakan sejumlah uang yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa yang dijual. Harga sudah menjadi aspek yang tidak kalah penting. Maka penentuannya perlu pertimbangan yang matang. Hal ini karena seringkali konsumen menggunakan harga sebagai bahan pertimbangan sebelum membeli suatu barang maupun jasa. Harga ini sifatnya sangat flexible. Oleh karena itu, ada baiknya perusahaan untuk mengikuti alur dinamika pasar dalam penentuan harga produk pada nilai yang tepat.

c) Place (Tempat)

Konsep 7P selanjutnya adalah place atau tempat. Tempat ini maksudnya adalah lokasi untuk melakukan proses jual beli produk baik barang maupun jasa. Konsep ini sangat penting terutama bagi usaha konvensional. Perusahaan dengan bisnis konvensional harus paham betul di mana lokasi yang strategis.

d) Promotion (Promosi)

Tujuan utama dari promosi adalah supaya konsumen lebih mengenal serta merasa tertarik untuk mencoba membeli

produk. Baik itu produk berupa barang maupun jasa. Dalam kegiatan promosi, perusahaan harus mampu mengubah persepsi konsumen menjadi positif terhadap produk yang dijual. Promosi bisa dilakukan dengan beragam cara. Baik itu secara offline misalnya *face to face*, atau *door to door*. Hingga pemasaran secara online yaitu melalui media sosial, internet, dan masih banyak lagi.

e) *Process* (Proses)

Aspek proses merupakan gabungan dari keseluruhan aktivitas. Mulai dari prosedur, jadwal pekerjaan, aktivitas, mekanisme, serta hal-hal rutin lainnya. Seluruh aktivitas tersebut berhubungan dengan produk yang dihasilkan serta disampaikan kepada konsumen.

f) *People* (Orang)

Termasuk juga dalam konsep 7P adalah *people* atau aspek orang. Yang dimaksud *people* disini tentu bukan hanya konsumen saja. Namun seluruh SDM yang terlibat, termasuk pekerja hingga tim bisnis. Khusus untuk aspek ini sangat penting untuk diperhatikan. Hal tersebut dikarenakan setiap orang tentunya punya kecenderungan yang berbeda dalam mengelola bisnis. Namun SDM yang berhubungan langsung dengan pelayanan dianggap sebagai bagian paling vital. Bagian SDM pelayanan akan langsung dapat mempengaruhi persepsi

pembeli, pribadi pelanggan, sekaligus pelanggan lain yang ada di lingkungan pelayanan tersebut. Pada intinya perusahaan perlu menaruh perhatian lebih pada SDM yang terlibat dalam kegiatan bisnis.

g) *Physical Evidence* (Bukti Fisik)

Terakhir yang masuk dalam konsep 7P adalah bukti fisik/*physicalevidence* yaitu semua perangkat yang digunakan sebagai pendukung berjalannya sebuah bisnis. Untuk bisnis skala besar, sudah pasti semakin banyak membutuhkan perangkat. Selain itu akan semakin kompleks pula fungsi serta penggunaannya.

3) Pengusaha (*Enterpreneurial*)

Strategi ini memberi kesempatan pada seorang pengusaha (*entrepreneur*) untuk mewujudkan idenya dengan membuat divisi tersendiri dan mengumpulkan sumbernya. Strategi ini dilaksanakan pada perusahaan yang sudah besar dan mapan.

4) Akuisisi (*Acquisition*)

Strategi ini melibatkan perusahaan untuk mengambil alih atau membeli perusahaan lain yang menghasilkan suatu produk yang sama sekali baru bagi perusahaan atau bahkan bagi pasar.

5) Strategi Defensive (*defensive Strategy*)

Strategi ini dilakukan dengan menciptakan suatu aksi untuk melindungi perusahaan terhadap produk baru yang dikeluarkan pesaing yang meraih sukses pasar.

6) Strategi Imitative (*Imitative Strategy*)

Strategi ini dilakukan dengan meniru produk baru dengan cepat sebelum produk tersebut mendapatkan pasaran yang kuat.

7) Strategi *Second-But-Better*

Strategi ini dilakukan dengan sebelumnya menunggu hasil pemasaran produk baru dari pesaingnya, lalu tidak hanya meniru produk pesaing, tetapi juga memperbaikinyadan memperkuat posisinya dipasaran.

a) Tujuan Strategi Pengembangan Produk

Strategi Pengembangan Produk memiliki tujuan sebagai berikut²⁰:

- (1) Memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah yang terus berubah seiring dengan perkembangan zaman.
- (2) Menghidupkan kembali pertumbuhan dari simpanan yang sudah lesu.
- (3) Menandingi penawaran baru dari perusahaan pesaing yang menawarkan produk baru terhadap nasabah.

²⁰Kiki Rizki Amelia, Rini Rahayu, Ratna Nikin, "Implementasi Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Jumlah nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Malang", *Jurnal JIAGABI*, Vol.9, No.2, Agustus 2020, hlm, 167-174.

b) Tahap-Tahap Pengembangan Produk

Agar pelaksanaan pengembangan produk dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan yang diharapkan, perlu diperhatikan tahap-tahap dalam melaksanakan pengembangan produk. Tahap-tahap pengembangan produk terbagi menjadi delapan tahap, yaitu²¹:

(1) Pemunculan Gagasan

Pengembangan produk berawal dari pencairan gagasan. Gagasan produk biasanya berasal dari berbagai sumber, diantaranya yaitu manajer pengembangan dan penelitian, pelanggan, ilmuwan, pesaing, pegawai, saluran pemasaran dan manajemen puncak.

(2) Penyaringan Gagasan

Gagasan yang disampaikan oleh pihak-pihak di atas disortir menjadi tiga kelompok yaitu gagasan yang menjanjikan, gagasan yang pas-pasan, dan gagasan yang ditolak. Dalam menyaring gagasan, perusahaan harus memperhatikan dan menghindari duakesalahan, yaitu:

(a) Kesalahan Membuang

Kesalahan ini terjadi jika perusahaan membuang ide yang sebenarnya baik untuk dikembangkan. Karena kurangnya gambaran perusahaan terhadap potensi ide tersebut maka perusahaan membuangnya.

²¹Philipp Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran edisi 13* (Jakarta :Erlangga, 2012), hlm. 27-30.

(b) Kesalahan Jalan Terus

Kesalahan ini terjadi apabila perusahaan mengembangkan ide yang sebenarnya merugikan, hal ini akan mengakibatkan produk yang dikembangkan mengalami kegagalan pasar.

3) Pengembangan dan Penyajian Konsep

Gagasan yang menarik harus disempurnakan menjadi konsep yang dapat diuji. Gagasan produk adalah yang mungkin dapat ditawarkan oleh perusahaan ke pasar. Konsep produk adalah versi terinci dari suatu gagasan yang dinyatakan dalam istilah-istilah yang berarti bagi konsumen.

(4) Pengembangan Strategi Pemasaran

Perusahaan yang mengembangkan produk dengan melalui strategi pemasarannya perlu memperkenalkan produknya kepada pasar yang mencakup tiga bagian pokok, yaitu:

Bagian Pertama:

- (a) Menjelaskan ukuran, struktur dan perilaku pasar sasaran
- (b) Rencana penentuan posisi produk, penjualan, pangsa pasar dan laba yang diinginkan dalam beberapa tahun yang akan datang

Bagian kedua:

- (a) Mengiktisarkan rencana harga produk itu
- (b) Strategi distribusi
- (c) Anggaran pemasaran untuk tahun pertama

Bagian ketiga:

(a) Menjelaskan penjualan jangka panjang

(b) Menjelaskan sasaran laba

(c) Menjelaskan strategi bauran pemasaran selama jangka waktu itu

(5) Analisis Bisnis

Setelah manajemen mengembangkan konsep produk dan strategi pemasaran manajemen dapat mengevaluasi daya tarik bisnis. Manajemen perlu melakukan persiapan proyeksi penjualan, biaya, dan laba untuk menentukan apakah semua itu memenuhi tujuan perusahaan. Jika memenuhi, konsep itu dapat dilanjutkan ke tahap pengembangan produk.

(6) Pengembangan Produk

Jika konsep produk dapat melewati bisnis, konsep itu akan berlanjut ke bagian rekayasa untuk dikembangkan menjadi produk fisik.

(7) Pengujian Pasar

Tahap dimana produk diberi *merk*, kemasan dan program atas tanggapan konsumen dan penyaluran terhadap masalah-masalah perlakuan, penggunaan, dan pembelian barang ulang produk senyatanya serta pengkajian atas seberapa luas pasar sesungguhnya. Luasnya pengujian pasar yang harus diadakan akan bergantung pada dua segi yaitu biaya dan resiko penanaman modal

disatu pihak, dan lainnya adalah keterbatasan waktu dan biaya penelitian.

(8) Tahap Komersialisasi

Tahap ini merupakan tahap peluncuran produk ke pasar dimana perusahaan yang berkapasitas sebagai produsen suatu produk akan memutuskan mengenai peluncuran produk ke pasar. Dalam tahap ini, kewajiban manajemen adalah menentukan kapan (*when*), siapa (*who*), dan bagaimana (*how*) produk-produk itu dipasarkan. Dalam setiap tahapan proses tersebut, manajemen akan mereview dan mengambil keputusan apakah lanjut atau menghentikan proses pengembangan produk tersebut.

Agar strategi pengembangan produk dapat lebih efektif dalam rangka mempengaruhi nasabah untuk tertarik menggunakan dan membuat mereka menjadi puas maka kita perlu mempelajari beberapa hal tentang strategi ini yaitu konsep produk, siklus kehidupan produk, dan jenis-jenis produk.

2. Produk Tabungan Haji dan Umrah

a Produk


Produk adalah segala sesuatu baik yang bersifat fisik maupun non fisik yang dapat ditawarkan kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Pengertian Produk menurut Philip Kotler adalah sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar guna mendapatkan perhatian untuk dibeli, digunakan, atau

dikonsumsi sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan. Produk merupakan sesuatu, baik berupa barang maupun jasa yang ditawarkan konsumen agar diperhatikan dan dibeli oleh konsumen.²² Dari beberapa pengertian diatas penulis menyimpulkan bahwa produk merupakan apapun yang bisa ditawarkan ke sebuah pasar dan bisa memuaskan keinginan dan kebutuhan baik berbentuk barang ataupun jasa.

b. Tabungan

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

أَذْرِيَّةَ خَلْفِهِمْ مَنْ تَرَكُوا وَالَّذِينَ وَلِيخْشَ
قَوْلًا وَلِيَقُولُوا لِلَّهِ فَلْيَتَّقُوا عَلَيْهِمْ خَافُوا ضَعْفَ

سَدِيدًا 

Artinya :“Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang

²²Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek; Planning and Strategy* (Surabaya: Qiara Media, 2019) , hlm. 1.

lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar".Qs. Annisa-9.²³

Asbabul Nuzul dari ayat ini :Allah SWT. berfirman dalam ayat ini hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak dan ahli waris yang lemah, janganlah sampai membuat wasiat yang akan membawa mudharat dan mengganggu kesejahteraan mereka yang ditinggalkan itu. Berkata Ibnu Abbas menurut Ali bin Abi Thalhah bahwa ini mengenai seorang yang sudah mendekati ajalnya yang didengar oleh orang lain bahwa ia hendak membuat wasiat yang bermudharat dan akan merugikan ahli warisnya, maka Allah memerintahkan kepada yang mendengarnya itu agar menunjukkannya kepada jalan yang benar dan agar diperintahkan supaya ia bertakwa kepada Allah mengenai ahli waris yang akan ditinggalkan Mujahid RA. Menjelaskan, bahwa ayat ini diturunkan berkenaan dengan permintaan Sa'ad bin Abi Waqqash ra., yang suatu saat sedang sakit keras, kepada Rasulullah SAW. Diriwayatkan oleh Bukhari dan Muslim bahwa tatkala Rasulullah SAW datang menjenguk Sa'ad bin Abi Waqqash yang sedang sakit.²⁴ Kaitan ayat diatas dengan tabungan adalah agar manusia tidak mewariskan hal mudharat kepada keturunannya dan

²³ Departemen Agama RI, *Loc. Cit*, Hlm 78.

²⁴ <https://orienputra.wordpress.com/2018/02/19/tafsir-surah-an-nisa-ayat-9-membangun-generasi/>

mengganggu kesejahteraan mereka yang ditinggalkan itu. Sehingga sebagai orangtua hendaknya mempersiapkan sebaik-baiknya tabungan sebagai bekal yang hendak di wariskan kepada ahli waris. Kemudian QS Al-Baqarah ayat 266 :

وَأَعْنَابٍ نَّخِيلٍ مِّنْ جَنَّةٍ لَهُ رُتُوكٌ وَتَكُونُ أَنْ أَحَدُكُمْ أَيُّودٌ
 أَبَاهُ الثَّمَرَاتِ كُلِّ مِنْ فِيهَا لَهُ وَالْأَنْهَارُ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا مِنْ تَجْرِي
 قَتَنَارٌ فِيهِ إِعْصَارٌ فَأَصَابَهَا ضِعْفَاءُ ذُرِّيَّةٍ وَوَلَهُ وَالْكِبْرُ وَوَأَص
 وَنَ لَعَلَّكُمْ الْآيَاتِ لَكُمْ اللَّهُ يَبِينُ كَذَلِكَ فَاحْتَر
 تَتَفَكَّرُ

Artinya :“Apakah ada salah seorang di antaramu yang ingin mempunyai kebun kurma dan anggur yang mengalir di bawahnya sungai-sungai; Dia mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang Dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah)...”²⁵

Asbabun nuzul ayat diatas adalah : Telah menceritakan kepada kami Ibrahim telah mengabarkan kepada kami Hisyam dari Ibnu Juraij Aku mendengar Abdullah bin Abu Mulaikah bercerita dari Ibnu Abbas dia berkata; dan aku juga mendengar saudaranya yaitu Abu Bakr bin Abu Mulaikah bercerita dari Ubaid bin Umair dia berkata; Pada suatu hari Umar radliallahu 'anhu berkata kepada

²⁵Ibid, Hlm. 45.

para sahabat Nabi shallallahu 'alaihi wasallam; Menurut kalian berkenaan dengan apakah ayat ini; "Adakah salah seorang dari kalian yang ingin memiliki kebun. Para sahabat menjawab; 'Allahu A'lam.'Maka Umar pun marah, seraya berkata; Katakan kami tahu atau kami tidak tahu.Kemudian Ibnu Abbas berkata; 'aku mengerti sedikit tentang ayat itu ya Amirul Mukminin. Umar berkata; Wahai anak saudaraku, katakanlah! Jangan kamu cela dirimu sendiri.Ibnu Abbas berkata; ayat itu membuat sebuah perumpamaan tentang suatu amalan.Umar berkata; Amalan apakah?Ibnu Abbas menjawab; tentang suatu amalan. Umar melanjutkan; yaitu tentang seorang laki-laki yang kaya, lalu dia beramal dengan menta'ati Allah Azza Wa Jalla. Kemudian Allah mengutus syetan kepadanya. Maka ia pun melakukan maksiat hingga ia tenggelamkan amalan kebaikan yang telah dilakukannya.²⁶

Kedua ayat tersebut memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah menabung.

Tabungan merupakan salah satu produk perhimpunan dana masyarakat. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan Perundang-Undangan yang berlaku, bahwa sumber dana bank dihimpun dari

²⁶<http://asbabunnuzulquran.blogspot.com/2014/07/quran-surat-al-baqarah2-ayat-266.html>

masyarakat terdiri dari simpanan giro, deposito dan tabungan. Secara terminologi, tabungan atau saving adalah jumlah uang yang ditanam seorang individu pada bank atau tempat lainnya.

Adapun pengertian tabungan menurut UU No. 10 tahun 1998 Pasal 1 ayat 5 tentang perbankan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁷

Penulis menyimpulkan bahwa dana atau simpanan yang dihimpun dari masyarakat yang system penarikannya berdasarkan syarat maupun ketentuan tertentu yang disepakati yang mana tabungan juga dapat diartikan sebagai jumlah uang yang ditanam atau disimpan di bank atau tempat lainnya. Tabungan tidak sama seperti cek, bilyet, giro atau alat lainnya.

c Haji dan Umrah

Haji adalah salah satu rukun Islam yang kelima yang diwajibkan oleh Allah swt kepada orang-orang yang mampu menunaikannya yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Umrah adalah ibadah berupa bepergian ke baitullah untuk melaksanakan serangkaian ibadah umrah dengan syarat yang telah ditentukan. Umrah sama dengan haji hanya perbedaannya pada umrah tidak

²⁷Undang Undang No. 10 tahun 2008.

terdapat amalan melaksanakan wuquf di Arafah, Mabit di Muzdalifah dan melempar jumrah serta dilakukan sewaktu-waktu dan berbeda dengan ibadah haji. Adapun dalil yang mewajibkan ibadah haji adalah firman Allah di dalam kitab suci Al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97:

لِلَّهِ أَمِنَّا كَانَ دَخَلَهُ رُومًا مِنْ إِبْرَاهِيمَ مَقَامٍ بَيْنَتُ أَيَّتُفِيهِ
 رُومًا سَبِيلًا إِلَيْهِ أَسْتَطَاعَ مِنَ الْبَيْتِ حِجُّ النَّاسِ عَلَيَّ وَ
 الْعَلَمِينَ عَنِ اللَّهِ فَإِنْ كَفَّ

Artinya :Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.²⁸

Asbabun nuzul diturunkan ayat ini adalah Said bin Manshur mengetengahkan dari Ikrimah, katanya, "Tatkala diturunkan ayat, 'Barang siapa yang mencari agama selain dari Islam...' (Q.S. Ali Imran 85) orang-orang Yahudi berkata, 'Kalau begitu kami ini beragama Islam.' Kata Nabi saw. kepada mereka, Sesungguhnya Allah telah mewajibkan naik haji itu atas kaum muslimin. Jawab mereka, 'Tidak pernah diwajibkan atas kami,' dan mereka tidak mau menunaikannya, maka Allah menurunkan ayat, Dan barang

²⁸Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Surabaya: Halim), hlm. 62.

siapa yang kafir, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya.²⁹

Melaksanakan kewajiban haji, hanya sekali seumur hidup. Dalam sebuah hadits, Rasulullah saw. bersabda :“Hai manusia, Allah telah mewajibkan haji kepadamu, maka laksanakanlah haji. Seorang laki-laki berkata, apakah setiap tahun ya Rasulullah? Rasulullah terdiam, hingga laki-laki itu bertanya tiga kali, lalu Nabi menjawab, andai kukatakan wajib setiap tahun maka ia menjadi wajib dan kamu tidak akan mampu mengerjakannya.” (HR Muslim, Ahmad dan Nasa’i).³⁰

Kewajiban melaksanakan haji ini baru disyariatkan pada tahun ke-VI hijriyah, setelah Rasulullah saw hijrah ke Madinah. Nabi sendiri hanya sekalimengerjakan haji. Mengerjakan ibadah haji adalah pekerjaan yang sangat muliadan terpuji. Rasulullah saw. Bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ قَالَ سَمِعْتُ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَقُولُ مَنْ حَجَّ لِلَّهِ فَلَمْ يَرْفُثْ وَلمْ يَفْسُقْ رَجَعَ كَيَوْمِ وَلَدَتْهُ أُمُّهُ. رواه البخاري
ومسلم.

Artinya: Dari Abu Hurairah r.a., ia berkata, “Aku pernah mendengar Nabi saw. bersabda, “Siapa yang berhaji karena Allah, lalu ia tidak berkata kotor dan berbuat fasik, maka ia kembali

²⁹<https://tafsirkemenag.blogspot.com/2013/05/tafsir-surah-ali-imran-97.html>

³⁰ Departemen Agama RI, *Hikmah Ibadah Haji* (Jakarta: 2003), hlm. 5.

seperti hari ketika dilahirkan ibunya.” (H.R. Al-Bukhari dan Muslim)³¹.

Asbabun nuzul hadis ini adalah Uwais Al Qarni, pemuda kelahiran Yaman. Seorang yatim yang lahir dari keluarga miskin. Ia hidup bersama ibunya yang buta dan lumpuh. Suatu hari, ibunya mempunyai keinginan untuk berangkat haji ke Mekkah. Dari kondisi ibunya yang lumpuh, Uwais Al Qarni mencari cara agar bisa memenuhi keinginan ibunya pergi ke Tanah Suci. Sebagai bukti bahwa ia adalah anak yang berbakti. Akhirnya, Uwais Al Qarni memutuskan untuk menggendong ibunya dari Yaman ke Mekkah yang jaraknya sangat jauh. Agar fisiknya kuat selama perjalanan ke Mekkah, ia melatih tubuhnya dengan cara menggendong anak lembu naik turun bukit. Saban hari, pagi dan petang, berbulan-bulan. Setelah 8 bulan latihan dan tiba musim haji, Uwais Al Qarni pun berangkat dengan menggendong ibunya yang lumpuh dari Yaman ke Mekkah. Selama menunaikan haji pun ia tetap menggendong ibunya, melakukan wukuf di Arafah dan tawaf di Ka'bah. Dari kisah di atas bisa dipetik pelajaran, meski dengan keterbatasan finansial, Uwais Al Qarni tetap bisa memenuhi keinginan ibunya. Sebagai umat muslim, khususnya di wilayah Indonesia, kita pun seharusnya mampu untuk berangkat ke Tanah Suci.³²

³¹<https://tafsirkemenag.blogspot.com/2013/05/tafsir-surah-ali-imran-97.html>

³²<https://www.kompasiana.com/agussugengpamuji/5f74f374d541df21e951be8c/haji-uwais-al-qarni-dan-mendaftar-haji-di-usia-dini>

d. Hikmah Disyariatkannya Ibadah Haji dan Umrah

Diantara kandungan ajaran Islam adalah syariat, yakni aturan-aturan yang berupa perintah dan larangan, baik yang didasarkan pada Al-Qur'an maupun As-Sunnah. Di antara syariat itu ada yang bersifat ibadah, dalam hal ini tidak boleh direkayasa oleh siapa pun. Sebab, ia merupakan perintah khusus dari Allah swt. dan Rasul-Nya, dengan tata cara pelaksanaan yang telah ditentukan, seperti shalat, puasa, zakat, haji dan sebagainya.

Bila Allah swt memberikan suatu syariat, yakni perintah dan larangan, tentu ada hikmah atau makna yang menjadi motivasi atau penyebab, mengapa itu diperintahkan atau mengapa itu dilarang? Tidakkah patut bagi Allah, jika Ia memerintahkan kita untuk melaksanakan shalat, haji dan sebagainya, kalau memang tidak ada hikmah atau makna yang perlu ditangkap. Sehingga berbagai pekerjaan ibadah itu dilakukan tidak hanya sekedar dilaksanakan saja.³³

Kewajiban ibadah haji mengandung banyak hikmah besar dalam kehidupan rohani seorang Mukmin, serta mengandung kemaslahatan bagi seluruh umat Islam pada sisi agama dan dunianya. Diantara hikmah itu adalah:³⁴

(a) Haji merupakan manifestasi ketundukan kepada Allah swt. semata. Orang yang menunaikan ibadah haji meninggalkan

³³*Ibid.*, hlm. 11.

³⁴Departemen Agama RI., *Op. Cit.* hlm. 13-15.

segala kemewahan dan keindahan, dengan mengenakan busana ihram sebagai manifestasi kefakirannya dan kebutuhannya kepada Allah, serta meninggalkan masalah duniawi, dan segala kesibukan yang dapat membelokkannya dari keikhlasan menyembah Tuhannya. Dengan berhaji, seorang muslim menampakkan keinginan untuk mendapatkan ampunan dan rahmat-Nya.

- (b) Melaksanakan kewajiban haji merupakan ungkapan syukur atas nikmat harta dan kesehatan. Keduanya merupakan kenikmatan terbesar yang diterima manusia di dunia. Dalam haji ungkapan syukur atas kedua nikmat terbesar ini dicurahkan, dan dalam haji pula manusia melakukan perjuangan jiwa raga, menafkahkan hartanya dalam rangka mentaati, serta mendekati diri kepada Tuhannya. Tentu mensyukuri nikmat adalah kewajiban yang diakui oleh akal yang sederhana sekalipun dan diwajibkan oleh syariat agama.
- (c) Haji menempa jiwa agar memiliki semangat juang tinggi. Dalam hal ini dibutuhkan kesabaran, daya tahan, kedisiplinan, dan akhlak yang tinggi agar manusia saling menolong satu sama lain.
- (d) Haji menyimpan kenangan di hati, mampu membangkitkan semangat ibadah yang sempurna dan ketundukan tiada henti kepada perintah Allah swt. Haji juga mengajarkan keimanan

yang menyentuh jiwa dan mengarahkannya pada Tuhan dengan sikap taat dan menghindari kesenangan duniawi.

e. Tabungan Haji dan Umrah

Sebagian besar rakyat Indonesia beragama Islam. Salah satu rukun Islam tersebut adalah menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Karena panggilan agama itulah maka umat Islam mengharapkan dapat menjalankan ibadah haji ke tanah suci Mekkah. Tabungan haji dan umrah adalah simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau umrah atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil *al-mudharabah*.

3. Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Strategi Pengembangan Produk merupakan bagian integral dari strategi bisnis yang memberikan arah pada semua fungsi manajemen suatu organisasi bisnis. Dengan adanya strategi pengembangan produk, maka implementasi program dalam mencapai tujuan organisasi dapat dilakukan secara aktif, sadar dan rasional tentang bagaimana perusahaan dalam hal ini Bank Muamalat dapat meningkatkan jumlah nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.

Strategi pengembangan produk sangat penting dilakukan. Strategi Pengembangan Produk dilakukan oleh bank guna menciptakan, memperbaiki, memodifikasi produk agar selalu memenuhi tuntutan pasar dan konsumen. Strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan adalah tabungan produk iB Muamalat Haji dan Umrah. Strategi yang digunakan ada tiga strategi yaitu Cabang Panyabungan adalah Pemasaran (*Marketing*), Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) Strategi Defensif (*Defensif Strategy*). Strategi ini dilakukan untuk menarik minat nasabah sehingga nasabah tertarik untuk menggunakan jasa tabungan produk iB Muamalat Haji dan Umrah yang disediakan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah kajian terhadap hasil-hasil penelitian. Adapun penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis angkat antara lain

Tabel II.2
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil Peneliti
1.	Kiki Rizki Amelia, Rini Rahayu,	Implementasi Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan	Strategi pengembangan produk yang

	Ratna Nikin, 2020. ³⁵	Jumlah nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Malang.	dilakukan oleh Bank Muamalat memiliki produk unggulan atau produk kunci yaitu produk tabungan haji yang disebut nama Tabungan IB Hijrah Haji . bentuk pengembangan produk yang dilakukan oleh bank muamalat Indonesia tahun 2016 adalah memberikan umrah gratis bagi nasabah tabungan haji melalui Rezeki Haji Berkah, tahun 2017 mengalami penurunan karena tidak melakukan pembaharuan produk, tahun 2018 menetapkan kartu share-e debit , tahun 2019 memberikan subsidi belanja nasabah tabungan haji melalui kartu share e debit ihram, subsidi yang diberikan sebesar 10 % yang nantinya akan dikreditkan pada bulan berikutnya.
2.	Iwan Setiawan,	Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan	Strategi BPRS di Jawa Barat Dilakukan dengan memenuhi

³⁵Kiki Rizki Amelia, Rini Rahayu, Ratna Nikin, "Implementasi Strategi Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Jumlah nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KC Malang", *Jurnal JIAGABI* , Vol.9, No.2, Agustus 2020, hlm, 167-174.

	dedah, Vinna, , 2019 ³⁶	Rakyat Syariah (BPRS) di Jawa Barat	berbagai factor. Aspek-aspek yang diterapkan BPRS dalam pengembangan bank syariah di Jawa Barat adalah aspek Sumber Daya Insyani, pelayanan, inovasi produk, regulasi, edukasi public, sinergitas, pro sector real, segmentasi pasar, komodifikasi media.
3.	Ahmad Mukhlisin & Aan Suhendri, 2018 ³⁷	Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia	Bank Syariah dalam menjalankan usahanya mempunyai lima prinsip operasionnal , strategi pengembangan produk merupakan strategi korporasi. Bank syariah memberikan kepada masyarakat pilihan produknya. Strategi pemasaran produk mesti diselenggarakan dengan menurut aliansi strategi agar dikenal luas dan dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat.
4.	Aqwa Naser Daulay, 2017 ³⁸	Analisis Faktor-Faktor yang berhubungan dengan perkembangan	Fasilitas yang diberikan oleh perbankan syariah

³⁶Iwan Setiawan, Dedah, Vinna, "Strategi Pengembangan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) di Jawa Barat," *Jurnal Ilmu Akuntansi dan Bisnis Syariah*, Volume 1, Nomor 2, Juli 2019. Hlm. 163-194.

³⁷Ahmad Mukhlisin, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal JES*, Volume 3, Nomor 2, September 2018. hlm. 192-193.

³⁸Aqwa Naser Daulay , "Faktor-Faktor yang berhubungan dengan perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Human Falah*, Volume 4, No.1 Januari-Juni 2017 , hlm. 105-137.

		Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonisa	yang menggunakan akad <i>mudharabah</i> berbentuk <i>mudharabah mulaqqah</i> yaitu Bank BRI Syariah dan BNI syariah , sedangkan Bukopin Syariah dalam tabungan haji menggunakan akad Wadi'ah dan <i>mudharabah</i>
5.	Anita Nasution, 2017. ³⁹	Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Arafah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk. Capem Panyabungan dengan Analisis SWOT	PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Capem Panyabungan menetapkan Analisis SWOT produk tabungan haji arafah menghasilkan strategi S-O(Agresif), Strategi WO(Turn – Arround) Strategi ST (Diversifikasi)dan Strategi WT(defensive).

Hasil penelitian ini digunakan sebagai dasar untuk mendapatkan gambaran dan menyusun kerangka berfikir mengenai penelitian ini. Adapun persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kiki Rizki Amelia, Rini Rahayu, Ratna Nikin, yaitu sama-sama meneliti mengenai Strategi Pengembangan Produk Haji. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian Kiki Rizki Amelia, Rini Rahayu, Ratna Nikin, meneliti di KC Malang sedangkan

³⁹Anita Nasution ,“Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Arafah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk. Capem Panyabungan dengan Analisis SWOT” (Skripsi IAIN Padangsidimpuan), hlm. 63.

lokasi Penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.

2. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iwan setiawan dkk. Yaitu sama-sama meneliti mengenai strategi pengembangan sedangkan perbedaannya penelitian ini terkhusus pada produk haji dan umrah sementara penelitian iwan berfokus pada semua pengembangan pada segala sector di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah.
3. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ahmad Mukhlisin & Aan Suhendri yaitu sama-sama meneliti mengenai Strategi Pengembangan Produk. Sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian Ahmad Mukhlisin & Aan Suhendri meneliti Bank Syariah di Indonesia sedangkan lokasi Penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Aqwa Naser Daulay adalah mengenai Strategi pengembangan produk dalam Meningkatkan Jumlah nasabah Tabungan Haji di perbedaannya terletak pada penelitian Aqwa yaitu analisis factor mengenai perkembangan produk tabungan haji dan umrah, sementara penelitian ini analisis produk tabungan dan umrah saja.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Anita Nasution yaitu Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Arafah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Muamalat IndonesiaCapem.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yang beralamat di Jl. Willem Iskandar No. 173 Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal dimulai pada Tanggal 13 Januari 2021 sampai dengan tanggal 25 bulan Juni 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang mengungkap situasi *sociall* tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk oleh kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.⁴⁰

C. Subjek Penelitian

Unit analisis dalam penelitian ini adalah sesuatu yang menunjuk pada subjek penelitian. Unit analisis ini digunakan oleh peneliti agar validitas dan reliabilitas penelitian dapat terjadi. Unit analisis suatu penelitian berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu yang sesuai dengan focus permasalahannya.

⁴⁰Sandi & Ali, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), hlm.27-30.

Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai subjek penelitian adalah karyawan maupun staf dan masyarakat di Panyabungan.

D. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan. Adapun yang menjadi sumber data primer adalah *Sub Branch Support* yaitu Ibu Nur Asiah dari Pihak PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan, *Customer service* yaitu Ibu Asely di PT Bank Muamalat Tbk, KCP Panyabungan dan juga Nasabah tabungan iB Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sejumlah 10 orang.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah model gambaran umum kondisi tentang PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dan Jurnal Penelitian terkait dan Majalah yang mengupas tentang produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Setiap penelitian cukup banyak cara yang digunakan sebagai alat pengukuran data-data yang telah ditemukan dalam penelitian lapangan. Data-data yang diukur pada penelitian tersebut adalah data primer berupa penelitian langsung ditemukan atau diperoleh pada objek penelitian. Demikian pula data sekunder selaku data pendukung yang di dapat seperti melalui penelitian dokumentasi.

Adapun dalam pengumpulan data, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Data observasi dalam penelitian ini adalah dengan mengamati fenomena atau berbagai aktivitas yang terjadi di PT Bank Muamalat, Tbk KCP Panyabungan maka fenomena yang perlu diamati adalah bagaimana strategi pengembangan produk tabungan haji dan umrah, bagaimana cara menarik konsumen untuk mau menabung menggunakan tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, bagaimana pelayanan pegawai terhadap konsumen yang membuat nasabah tertarik sehingga ingin bergabung di PT Bank Muamalat, Tbk KCP Panyabungan.

2. Wawancara

Peneliti mengadakan wawancara dengan fungsional PT Bank Muamalat, Tbk KCP Panyabungan yang dianggap berkompeten dan *representative* dengan masalah untuk memperoleh informasi mengenai

produk tabungan iB Muamalat Haji danUmrah PT Bank Muamalat, Tbk KCP Panyabungan. Dalam proses wawancara nasabah yang akan diwawancara dipilih dengan teknik pengambilan sampel menggunakan the nik sampling purposif , yang mana teknik penentuan sampel ini didasarkan pada pertimbangan peneliti mengenai sampel-sampel mana yang paling sesuai, bermanfaat dan dianggap dapat mewakili suatu populasi.dengan demikian penulis memilih sepuluh (10) sample/nasabah untuk diwawancara.Berikut data sample/nasabah yang akan diwawancarai :

No	Nama	Alamat
1	Siti Kholijah	Roburan, Panyabungan Selatan
2	Anni Kholilah	Kayu Laut
3	Fatimah Nasution	Aek Banir
4	Sofyan	Gunung Tua
5	Muhammad Ali	Pasar Lama
6	Andi Harahap	Huta Puli
7	Nurzanah	Panyabungan
8	Indra Nasution	Siabu
9	Samsiah Siregar	Siantar
10	Eko Putra	Siantar

3. Dokumentasi

Data dokumentasi pada penelitian ini adalah dokumen yang tersimpan baik berupa transkrip buku arsip foto dan lainnya yang berkaitan dengan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat, Tbk KCP Panyabungan.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang di gunakan adalah deskriptif analisis data yang di wujudkan bukan dalam bentuk angka melainkan dalam bentuk laporan dan uraian dalam bentuk deskriptif. Metode ini bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat tentang faktor-faktor, sifat-sifat tentang hubungan antara fenomena yang di selidiki, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis data tentang Strategi Pengembangan Produk Tabungan Haji dan Umrah di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan.

Adapun teknik-teknik atau langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data kualitatif adalah sebagai berikut⁴¹:

1. Editing data, yaitu menyusun reduksi data menjadi suatu susunan kalimat yang sistematis
2. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data hasil observasi dan wawancara berdasarkan jawaban respon sederhana dari pertanyaan yang diberikan peneliti
3. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu hasil wawancara terstruktur dan *non structural* ,sebagai pelengkap dan pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan dan dokumen pribadi seperti : foto, vidio, dan catatan.

⁴¹Salim & Syahrums, *Metode Penelitian*(Bandung:Cita Pustaka Media, 2012), hlm. 165-170.

4. Reduksi data yaitu mengidentifikasi bagian terkecil yang ditentukan dalam data yang memiliki makna bila dikaitkan dengan focus dan masalah penelitian.
5. Deskriptif data, yakni menguraikan data secara sistematis dengan kerangka fikir induktif.
6. Interpretasi data, yakni menafsirkan data untuk diambil makna atau gambaran yang sesungguhnya.

Dalam melaksanakan langkah-langkah dalam pengolahan data, maka analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data serta memaparkan penelitian kualitatif secara sistematis dengan focus masalah yang diteliti

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti berpedoman kepada pendapat Lexy Moeleong, yang dilaksanakan dalam beberapa tahapan yaitu⁴²:

1. Perpanjangankeikutsertaan

Peneliti bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan data yang ditampilkan. Dalam hal ini, peneliti akan langsung terjun kelokasi peneliti akan mendeteksi dan memperhitungkan distorsi yang mungkin mengotori data.

⁴²*Ibid*, 170-175.

2. Ketekunan pengamatan

Bertujuan untuk menemukan ciri dan unsure dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari, kemudian memutuskan diri padahal hal tersebut secara rinci.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan suatu sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau pembanding data tersebut. Adapun caranya membandingkan hasil observasi dan wawancara atau mengecek kembali dengan mewawancarai informan penelitian kembali kelapangan guna memverifikasi ulang hasil wawancara.

Yang mana peneliti mewawancarai informan terkait dengan informasi yang ingin digali secara mendalam pada penelitian ini seperti strategi apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, apa saja fasilitas atau keuntungan yang akan didapat jika menggunakan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, apa saja syarat dalam mendaftarkan atau membuka produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, apa saja tantangan atau kelemahan dalam strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, apa saja hal yang perlu dikembangkan agar nasabah merasa puas dengan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah.

Dalam berbagai karyanya Norman K. Denkin mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Sampai saat ini, konsep ini dipakai oleh para peneliti kualitatif di Berbagai bidang Namun Triangulasi yang dipakai oleh peneliti yaitu: Triangulasi Metode dan Triangulasi Sumber Data..⁴³

- (1) Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bias menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bias menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.
- (2) Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bias

⁴³ <https://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitian-kualitatif.html>

menggunakan observasi terlibat (*obervation*), dokumen *participant* tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H (1 November 1991). Pendirian Bank yang diprakarsai oleh beberapa tokoh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan beberapa cendekiawan Muslim yang terkabung dalam Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) serta Pemerintah ini mendapat dukungan dari tokoh-tokoh dan pemimpin Muslim terkemuka, beberapa pengusaha Muslim, beberapa pengusaha Muslim, serta masyarakat. Bentuk dukungan dari masyarakat yaitu berupa komitmen pembelian saham senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan Akta Pendirian Persero.

Selanjutnya dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor, diperoleh tambahan modal dari masyarakat Jawa Barat sebesar Rp 22 milyarsehinnga menjadi Rp 106 milyar sebagai wujud dukungannya serta mendapat dukungan langsung dari Presiden dan mulai beroperasi pada 27 Syawal 1412 H (1 Mei 1992), setelah dua tahun beroperasi Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa pada 27 Oktober 1994. Pengakuan ini semakin memperkuat posisinya sebagai bank syariah pertama di Indonesia dengan beragam jasa dan produk yang terus di kembangkan.

Pada tahun 2008 merupakan tahun yang sangat berat sekali untuk dunia perbankan, Krisis Finansial menghantam Indonesia dan berdampak luas terhadap bisnis, termasuk sektor perbankan dikarenakan kondisi bisnis yang tidak kondusif, sejumlah bank di Indonesia *collapse*, dengan memakai sistem syariah Bank Muamalat 41 terjaga dari *negative spread* pada saat terjadi krisis moneter pada tahun 1997-1998. Sehingga membuat Bank Muamalat tetap bertahan dalam kategori A dan dalam hal ini Bank Muamalat tidak membutuhkan pengawasan BPPN (Badan Penyehat Perbankan Nasional) maupun rekapitulasi modal dari pemerintah. Namun Bank Muamalat tetap berupaya mencari pemodal potensial guna memperkuat permodalannya dengan menyelenggarakan *Right Issue* pada tahun 1999 dan dalam kegiatan ini berhasil mendapatkan pemegang saham baru yaitu *Islamic Development Bank* (IDB).

Dengan usaha yang ekstra keras dan disiplin Bank Muamalat telah berhasil membalikkan kerugian finansial pasca krisis tahun 1998 menjadi keuntungan yang signifikan bagi Bank. Pasca krisis tahun 1998 Bank Muamalat mulai bangkit dari keterpurukan dan mengawalinya dengan pengangkatan direksi baru dari internal. Kemudian menggelar rencana kerja lima tahun untuk mengembalikan Bank Muamalat ke kondisi keuangan dan pertumbuhan yang berkesinambungan.

Hasil kinerja Bank Muamalat dari tahun 1998 hingga 2008 tersebut dibuktikan dengan meningkatnya total aktiva Bank Muamalat sebesar 25,3 kali lipat menjadi Rp 12,60 triliun, jumlah ekuias tumbuh sebesar 23,6 kali lipat menjadi Rp 966 milyar, dan perkembangan jumlah nasabah hingga menjadi 2,9 juta nasabah. Bank Muamalat menutup tahun krisis finansial global 2008 dengan peningkatan laba bersih 43% menjadi Rp 207 milyar, dikala laba sektor perbankan konvensional nasional secara agregat menurun sebesar 13% dan laba agregat perbankan syariah turun 20%. Pada tahun 2009 PT. Bank Syariah Muamalat Indonesia Tbk berubah nama menjadi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sesuai dengan akta No. 104 tanggal 12 November 2008 dari notaris Arry Supratno,SH., notaris di Jakarta. Akta pernyataan tersebut disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan No. AHU - 98507.AH.01.02.TH.08 tanggal 22 Desember 2008 dengan dicatat dalam tata usaha pengawasan Bank Indonesia sejak 4 September 2009.

Pada tahun yang sama Bank Muamalat pertama kalinya membuka cabang internasional di Kuala Lumpur Malaysia dan melaksanakan pergantian manajemen pada bulan Juli 2009. Berdasarkan laporan keuangan (*audited*) pada akhir 2009 total aset Bank Muamalat mencapai Rp 16.027,18 milyar atau tumbuh 27,09% yang sebagian besarnya berasal dari Dana Pihak Ketiga (DPK) yaitu sebesar Rp 13.316,90 milyar. Dan dari Dana Pihak Ketiga yang

terkumpul tersebut sebesar Rp 11.428,01 milyar disalurkan pada aktivitas pembiayaan serta investasi syariah lainnya.

Sedangkan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Panyabungan berawal pada saat penduduk atau masyarakat di Panyabungan mengusulkan pembangunan bank berbasis Islami. Hal ini dikarenakan rata-rata penduduk Panyabungan adalah beragama islam. Dengan kepercayaannya para penduduk mengusulkan agar bank berbasis islam ada di daerah mereka. Berselang beberapa tahun tepatnya pada tanggal 22 Desember 2004 Bank Muamalat resmi dibuka di Kabupaten Mandailing Natal Panyabungan. Pendirian Bank ini diresmikan oleh bapak Ir. Fauzi selaku *Branch Manager* Bank Muamalat Cabang Panyabungan Pada awal pendiriannya Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Panyabungan ini merupakan Kantor Kas Muamalat, kantor ini hanya berfungsi sebagai pengumpul dana dari masyarakat. Pada saat itu kantor kas hanya menerima tabungan tanpa adanya pembiayaan yang di salurkan.⁴⁴

Kantor Kas Panyabungan berubah menjadi Kantor Cabang Pembantu Panyabungan pada tahun itu juga tepatnya pada tahun 2004 yang pada saat itu dipimpin oleh ibu Retha Anhar dan, yang pada saat ini posisi pimpinan di Kantor Cabang Pembantu Panyabungan adalah bapak Amir Hamjah Siregar sebagai *Sub Branch Manager* (SBM) di

⁴⁴“Gambaran Umum Bank Muamalat Indonesia,” [.http://muamalatindonesia.co.id](http://muamalatindonesia.co.id) (diakses pada 23 November 2020 pukul 20.20)

Panyabungan. Pada saat perubahan Kantor Kas menjadi Kantor Cabang Pembantu ada beberapa persyaratan yang harus di penuhi yaitu:

- a. Meningkatkan dana pihak ketiga (DPK)
- b. Meningkatkan kesehatan Bank yang pada saat itu *non performing financenya* mencapai maksimal.

Meningkatkan *outstanding*. Saat perubahan dari kantor kas menjadi kantor cabang pembantu, maka fungsinya sedikit bertambah, tidak hanya dibebankan tanggung jawab untuk mengumpulkan dana pihak ketiga tetapi juga menyalurkan pembiayaan pada masyarakat dan memberikan jasa-jasa lainnya.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

a. Visi

Menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar Bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui ditingkat Regional.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁴⁵

⁴⁵ Data dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Panyabungan

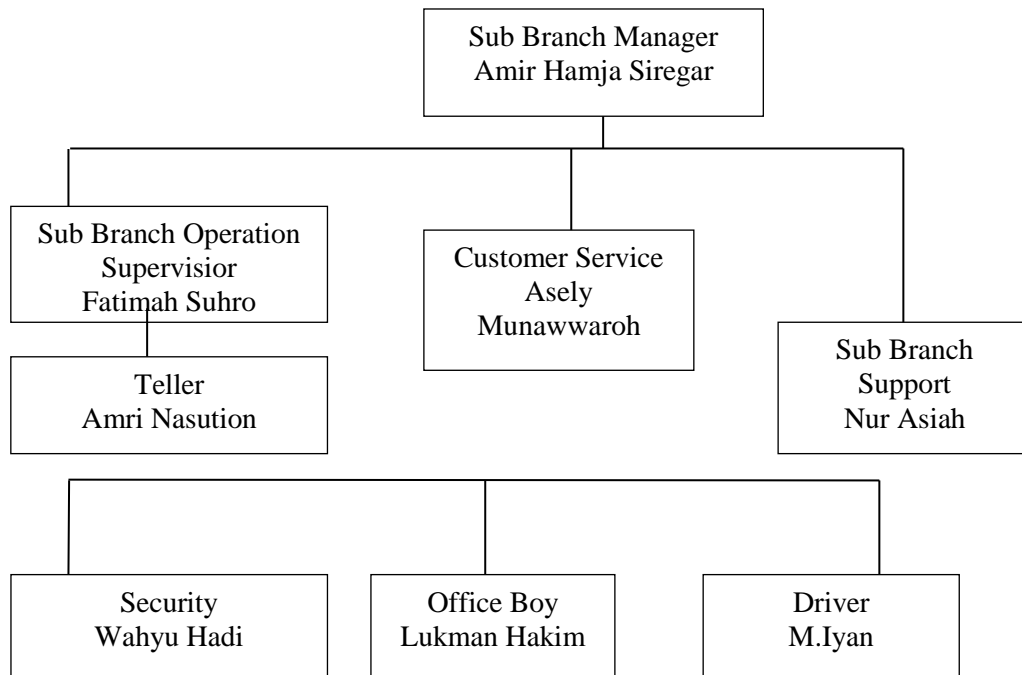
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan

Seperti perusahaan lainnya PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan juga memiliki struktur organisasi yang terarah sehingga memudahkan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawab. Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab, serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus juga mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis.

Di Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan Memiliki 3 Sub Branch yaitu *Sub Branch Manager, Sub Branch Operation, Sub Branch Support*. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KCP
Panyabungan



4. Uraian Pekerjaan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan

Untuk menjamin kelancaran pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian, maka peran struktur organisasi sangat diperlukan. Berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan, berikut ini adalah penjelasan uraian pekerjaan tersebut:

a. Sub Branch Manager

Membawahi seluruh bagian yang ada dan bertanggung jawab atas segala kegiatan yang menyangkut perkembangan dan kelangsungan hidup banknya serta yang terpenting adalah menetapkan berbagai kebijakan-kebijakan dan pengambilan keputusan demi

kemajuan bank PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Tugas dan tanggung jawabnya yaitu :

- 1) Mengatur operasional bank
- 2) Menjabarkan kebijakan pimpinan kedalam kebijakan manajemen yang bersifat praktis operasional
- 3) Memimpin jalannya bank sesuai dengan tujuan dan selalu mengacu pada visi misi yang ingin dicapai
- 4) Membuat rencana kerja dan laporan secara periodic
- 5) Mengendalikan dan mengurus proses harian dan manajemen bank
- 6) Membangun hubungan yang luas kepada bank lain untuk mendukung pengembangan program bank yang sedang dijalankan

b. Sub Branch Operation Supervisor

Mengawasi, mengkoordinasi, dan menerima pertanggungjawaban secara langsung bagian operator (*teller, customer service, back office drto/yan operation* pembiayaan).

c. Teller

Teller merupakan front liner yang memiliki tugas serta tanggungjawab yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Tugas dan tanggungjawabnya adalah :

- 1) Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi

- 2) Melakukan pembayaran dan penerimaan yang berhubungan dengan pembayaran biaya bank, biaya personalia dan umum melalui *counter* bank
- 3) Menyusun daftar penerimaan dan pengeluaran uang tunai dan melakukan pencocokan saldo dengan fisik uang dan saldo pada neraca

d. Customer Service

Bertugas melayani nasabah dalam pembukaan rekening, membantu nasabah apabila terjadi keluhan serta memberikan informasi tentang produk Muamalat

e. Sub Branch Support

Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, dan memperluas jaringan atau relasi antar perbankan dengan dunia luar perbankan itu sendiri untuk mencari nasabah yang mempunyai dana lebih agar mau untuk menyimpan ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri

f. Security

Security merupakan bagian dari front liner yang berhubungan langsung dengan nasabah. Tugas dan tanggung jawabnya :

- 1) Membukakan pintu dan memberi salam kepada nasabah yang datang ke bank
- 2) Menjaga keamanan bank dan tata tertib

- 3) Membantu nasabah yang mengalami kesulitan saat berkunjung di bank
- 4) Menjaga pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan yang berkaitan dengan kantor

g. Office boy

Office boy memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

- 1) Bertanggung jawab atas kebersihan kantor
- 2) Menyediakan makanan dan minuman bagi karyawan yang berada dikantor
- 3) Menyediakan minum bila ada tamu yang datang kekantor
- 4) Pembantu umum
- 5) Pemeliharaan kantor dan pemeliharaan inventarisasi kantor serta perlengkapan kantor

h. Driver

Driver mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut ;

- 1) Mengantar dan menjemput karyawan yang sedang menjalankan tugasnya
- 2) Menjaga serta merawat transportasi perusahaan agar selalu dalam keadaan baik

5. Produk dan Layanan

Produk dan layanan pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dapat dilihat pada bagan berikut ini:⁴⁶

a. Giro

1) Giro Muamalat Attajary

iB Giro Muamalat Attajary iB produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

2) Giro Muamalat Ultima iB

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis. Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

b. Tabungan

1) Tabungan Muamalat iB

(a) Kartu Reguler

Untuk keleluasaan transaksi di ATM di dalam negeri dan di Malaysia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama dan MEPS (Malaysia) serta transaksi pembayaran belanja di jaringan Prima Debit.

⁴⁶Asiah, Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 13 Januari 2021, Pukul 16.00 WIB

(b) Kartu GOLD

Untuk keleluasaan transaksi di seluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Prima, ATM Bersama, MEPS dan ATM Plus/Visa serta pembayaran belanja di jaringan Visa.

2) Tabungan iB Hijrah Valas

Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing *US Dollar* (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

3) Tabungan Muamalat iB Haji dan Umroh

Tabungan Haji Arafah

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Tabungan haji arafah juga menjamin nasabah untuk memperoleh porsi keberangkatan (sesuai dengan ketentuan Departemen Agama), karena Bank Muamalat telah bekerja sama dengan Departemen Agama Republik Indonesia.

4) Tabungan Muamalat Umrah iB

Merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan.

5) Tabunganku

TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

6) Tabungan iB Hijrah Rencana

Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.

7) Tabungan iB Hijrah Prima

Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan seluruh di seluruh Jaringan Visa. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya realtime transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.

8) Tabungan iB Muamalat Sahabat

Dengan Tabungan iB Muamalat Sahabat, nikmati segala kemudahan dan keuntungan yang kami berikan. Salah satu keuntungan yang kami persembahkan, sebagai pemilik Tabungan iB Muamalat Sahabat, Anda bisa mendesain sendiri kartu ATM sesuai dengan identitas almamater, komunitas, atau perusahaan Anda.

9) Tabungan Simpel iB

Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

c. Deposito

1) *Deposito Mudharabah*

Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal.

2) *Deposito Fulinves*

Deposito fulinves merupakan pilihan tepat bagi yang ingin menginginkan hasil investasi yang optimal dengan sistem ismai. Tabungan berjangka ini dilengkapi dengan layanan *Automatic Roll Over* (ARO), yaitu perpanjang deposito secara otomatis saat masa jatuh tempo tiba

d. Pembiayaan

Pembiayaan adalah penyediaan uang atau tagihan yang dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara Bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai untuk mengambil uang atau tagihan tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan atau bagi hasil. Dalam PT. Bank Muamalat pembiayaan dibagi menjadi 3 yaitu pembiayaan konsumen, modal kerja, investasi.

1) Pembiayaan konsumen

KPR iB Muamalat KPR iB Muamalat Adalah produk pembiayaan yang akan membantu untuk memiliki rumah tinggal, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad *mudharabah* (jual-beli) atau *musyarakahmutanaqishah* (kerjasama sewa).

2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun

iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak dan umroh. termasuk *take over* pembiayaan pensiun dari bank

lain.dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau ijarah multijasa.

3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna

Pembiayaan iB Muamalat Multiguna adalah fasilitas pembiayaan konsumen yang diberikan bagi masyarakat untuk kepemilikan barang atau jasa keperluan non-produktif. Pembiayaan pada segmen konsumen ini terdiri dari KPR multiguna, auto loan, dan pembiayaan koperasi karyawan.

B. Hasil Penelitian

Strategi pengembangan produk diperlukan pada suatu lembaga keuangan syariah Seperti PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dimana lembaga ini selain berorientasi pada fungsi profit, lembaga ini juga mempunyai kapasitas sebagai lembaga yang berorientasi pada fungsi sosial. Pada lembaga keuangan syariah, didasari perlunya persaingan pada pengembangan produk-produk serta jasa layanan, sehingga diperlukan strategi pengembangan produk dan jasa bank. Salah satu produk yang diperkenalkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan adalah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Produk ini merupakan produk yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umrah sehingga keinginannya terpenuhi.

Hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap Ibu Asiah selaku *Branch Marketing Support* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah adalah salah satu produk unggulan di bank tersebut, tingkat pertumbuhan nasabah produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah produk iB Muamalat Haji dan Umrah.⁴⁷

PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan merupakan salah satu Bank dengan sistem syariah yang beroperasi tanpa mengandalkan bunga. Untuk itu PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan perlu melakukan kebijakan dalam menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan akad syariah seperti *mudharabah*, *musyarakah* dan *murabahah*.

Strategi pengembangan produk Tabungan Haji yang di implementasikan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan menggunakan strategi khusus. Untuk mencapai pasar tersebut strategi pengembangan produk Tabungan haji dan umrah yang dilakukan PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan yaitu:

⁴⁷Asiah, Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 13 Januari 2021, Pukul 16.30 WIB

a. Pemasaran (*Marketing*)

Pemasaran adalah aktifitas kompleks dalam usaha untuk menyampaikan informasi produk atau layanan jasa, penawaran dan negosiasi, penyaluran produk kepada konsumen, yang di lakukan oleh suatu institusi atau badan usaha secara sistematis dan terencana. Pemasaran selalu menjadi ujung tombak perusahaan baik yang berskala besar maupun yang berskala kecil untuk berhasil dalam kegiatan usahanya. Semakin cepat dalam proses pemasaran, maka usaha yang di lakukan oleh perusahaan tersebut akan semakin lancar.

Menurut Ibu Asiah selaku Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan mengatakan bahwa: Upaya yang dilakukan dalam pemasaran meliputi promosi dan penjualan⁴⁸. Promosi adalah suatu bentuk pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi/membujuk, atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan. Promosi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan memiliki karakteristik tersendiri

⁴⁸Asiah, Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 13 Januari 2021, Pukul 16.35 WIB

dimana Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan memasarkan produk tabungan haji dengan cara⁴⁹:

- 1) Melalui periklanan (*advertising*), yaitu promosi yang dilakukan dalam bentuk gambar atau kata-kata yang tertuang dalam brosur yang menarik. Promosi merupakan salah satu cara yang sangat efektif untuk peningkatan jumlah nasabah.⁵⁰
- 2) Publisitas (*publicity*), promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan di depan calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan amal. Kegiatan amal yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan adalah dengan cara masuk ke pengajian-pengajian dan menjelaskan bagaimana menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan produk tabungan haji.
- 3) Penjualan pribadi (*personal selling*), dilakukan oleh marketing dengan cara *door to door* atau *face to face* serta datang langsung dalam acara pengajian majlis taklim yang dilakukan rutin setiap bulan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memperkenalkan produk Tabungan Haji kepada masyarakat sehingga dapat menarik minat nasabah selain itu Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP

⁴⁹Asiah, Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 13 Januari 2021, Pukul 16.39 WIB

⁵⁰Budi Gautama “ Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap peningkatan jumlah nasabah produk giro wadi’ah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan,” *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu sosial dan keislaman*, Jilid 2 Terbitan 2 halaman 17-34.

Panyabungan mengunjungi pengajian Yasin Ibu-Ibu setiap seminggu sekali pada hari Jumat.

Menurut Siti Kholizah Pelayanan yang dilakukan oleh Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan tergolong memuaskan hal itu terlihat dari dimudahkannya saat pendaftaran Tabungan selain itu pihak bank membantu setiap prosesnya.⁵¹ Menurut Fatimah Pegawai di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sangat ramah dalam melayani nasabah, murah senyum dan santun.⁵²

b. Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*)

Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) adalah penelitian terhadap produk yang sudah ada untuk dikembangkan lebih lanjut agar mempunyai tingkat kegunaan yang lebih tinggi dan lebih disukai konsumen. Di dalam penelitian lapangan dicari data-data mengenai produk yang akan dikembangkan. *Research and Development* menciptakan desain produk yang unggul, sehingga dapat meningkatkan fungsionalitas produk, membuatnya lebih menarik bagi pelanggan dengan demikian menambah nilai. Hasil wawancara dengan Asely yang menyatakan bahwa PT. Bank

⁵¹Siti Kholizah, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 20 Februari 2021, Pukul 10.39 WIB

⁵²Fatimah Nasution, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 21 Februari 2021, Pukul 13.39 WIB

Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan melakukan langkah *Research and Development* yaitu :

1. Analisis Kebutuhan Pelanggan

Kebutuhan konsumen merupakan titik pendahuluan untuk pengembangan produk, Analisis kepuasan pelanggan menentukan peluang untuk produk dan proses baru.

2. Pemunculan gagasan

Pencarian macam-macam gagasan yang menjanjikan merupakan titik pangkal dalam proses pengembangan produk. Sumber gagasan produk baru meliputi para personalia perusahaan, pelanggan, pesaing, investor luar, akuisis dan anggota saluran.

3. Penyaringan Ide dan Evaluasi

Pengevaluasian ide-ide baru merupakan bagian penting dari perencanaan produk. Produk yang berhasil adalah produk yang memuaskan kriteria manajemen untuk keberhasilan komersial. Manajemen memerlukan suatu prosedur penyaringan dan evaluasi yang akan menghapus ide-ide yang tidak akan menjanjikan sesegera mungkin. Tujuannya adalah untuk mengeliminasi ide-ide yang paling tidak menjanjikan sebelum terlalu banyak waktu dan dana yang dikucurkan ke dalamnya.

4. Analisis Bisnis

Analisis bisnis mengestimasi kinerja komersial produk yang diusulkan. Untuk memperkirakan penjualan, perusahaan dapat melihat angka penjualan historis produk sejenis dan melakukan survei untuk mengetahui opini pasar. Perusahaan tersebut dapat memperkirakan penjualan minimum dan maksimum untuk memperkirakan jangkauan risiko. Setelah mempersiapkan ramalan penjualan, manajemen dapat memperkirakan biaya dan laba yang di harapkan dari produk tersebut, yang memasukkan biaya-biaya pemasaran, penelitian, pengembangan, akuntansi, dan keuangan.

5. Pengembangan Strategi Pemasaran

Tujuan pengembangan strategi pemasaran adalah penyempurnaan rencana lebih lanjut pada tahap-tahap berikutnya yaitu bagaimana strategi pemasaran untuk mengenalkan produk baru ke pasar. Dalam tahap ini perusahaan melakukan pengembangan rencana strategi, dimana strategi pemasaran lebih dulu mengalami penyaringan.

6. Pengembangan Produk

Setelah berhasil merampungkan tahap analisis bisnis, perencanaan produk bergerak menuju tahap pengembangan dan pengujian (*development and testing*). Pengembangan dan pengujian berkenaan dengan pembuatan karakteristik fisik

barang dan jasa baru yang dapat diterima bagi para pelanggan. Tujuannya adalah mengkonversikan gagasan ke dalam produk aktual yang aman, memberikan manfaat bagi para pelanggan, dan dapat diproduksi secara ekonomis oleh perusahaan.

Perkembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan berkembang sangat pesat empat tahun terakhir. Hal ini dilihat dari data dan juga hasil wawancara bersama Pihak PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan. Pada Tahun 2016 Jumlah Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji Dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sebanyak 86 orang, kemudian ditahun 2017 meningkat menjadi 217 orang, selanjutnya ditahun 2018 berkembang pesat menjadi 280 orang. dan ditahun 2019 sebanyak 242 orang. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan terus berusaha memberikan yang terbaik bagi nasabahnya hal tersebut dilihat dari adanya penawaran menarik yakni dengan adanya potongan hingga Rp. 1.000.000 dan manfaat khusus yang didapatkan nasabahnya mulai dari persiapan umrah, keberangkatan umrah, selama umrah hingga kembali ke tanah air⁵³.

⁵³Asiah, Branch Marketing Support di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 13 Januari 2021, Pukul 16.49 WIB

Manfaat Khusus bagi Nasabah :

Persiapan Umrah

- a) Harga Spesial Vaksin Meningitis di Rumah sakit pilihan
- b) Penawaran menarik khusus belanja keperluan umrah di *merchant* pilihan.

Keberangkatan Umrah

- a) Bebas biaya *airport lounge* di Indonesia
- b) Harga spesial hotel dekat bandara pilihan

Selama di Tanah Suci

- a) ATM Berbahasa Indonesia
- b) Bebas biaya tarik tunai di Arab Saudi
- c) Subsidi belanja 15 % di Arab Saudi
- d) Tambahan subsidi belanja 5 %
- e) Potongan 10 % di Wong Solo Jeddah

Kembali Ke Tanah Air

- f) Harga Spesial Hotel dekat bandara pilihan.

Menurut Sofyan Banyak sekali keunggulan yang didapatkan dari tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Tbk Indonesia, KCP Panyabungan diantaranya banyak subsidi yang didapatkan dari awal kepergian sampai kepulangan dari tanah suci.⁵⁴ Menurut Nurzanah hal yang sangat membantu adalah ATM yang digunakan berbahasa Indonesia

⁵⁴Sofyan,Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 20Februari 2021, Pukul 14.29 WIB

sehingga mempermudah penggunaannya.⁵⁵ Selain itu menurut Eko Putra keunggulan lain yang ditawarkan PT Bank Muamalat Tbk Indonesia, KCP Panyabungan adalah bebas tarik tunai sehingga tidak menyebabkan biaya tambahan saat digunakan.⁵⁶ Menurut Anni Kholilah keuntungan lainnya yang didapatkan dari PT Bank Muamalat, KCP Panyabungan adalah lokasi hotel pilihan yang dekat dengan bandara sehingga tidak perlu uang transport tidak perlu berjalan jauh untuk menuju bandara.⁵⁷

7. Pengujian Produk dan Pasar

Pada tahapan ini, pengujian produk merupakan kelanjutan dari tahapan pengembangan produk.

8. Komersialisasi

Pada tahapan ini, semua fasilitas sudah disiapkan sedemikian rupa, baik fasilitas produksi maupun pemasarannya. Perusahaan yang sudah memasuki tahapan ini, harus sudah mempersiapkan strategi penetapan harga dan keuntungan yang diharapkannya. Didalam tahapan ini, perusahaan sudah melaksanakan riset pemasaran terlebih

⁵⁵Nurzanah, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2021, Pukul 10.29 WIB

⁵⁶Eko Putra, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 22 Februari 2021, Pukul 15.23 WIB

⁵⁷Anni Kholilah, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 22 Februari 2021, Pukul 10.15 WIB

dahulu, terutama yang menyangkut kebutuhan, keinginan, selera, kepuasan para konsumen yang akan dituju.

- c. Strategi Defensif (*Defensive Strategy*)

Strategi ini dilakukan dengan menciptakan suatu aksi untuk melindungi perusahaan terhadap produk baru yang dikeluarkan pesaing yang meraih sukses di pasar. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan melakukan aksi atau upaya di bidang harga untuk tetap menarik minat calon pengguna tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah. Hasil wawancara dengan Asely yang menyatakan bahwa:

Harga sangat menentukan jatuh bangunnya perusahaan, perannya sama pentingnya dengan produk sendiri. Harga salah satu aspek penting dalam kegiatan marketing mix. Harga yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Panyabungan di bandingkan dengan bank lain lebih rendah, dimana harga yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sebesar Rp. 100.000 untuk setoran awal minimal.⁵⁸

Menurut Muhammad Ali Harga yang ditetapkan pihak PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan tergolong rendah jika dibandingkan bank lain setoran awalnya hanya Rp. 100.000 saja sudah bisa membuka tabungan.⁵⁹

⁵⁸Asely, Customer Service, Wawancara di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan pada 13 Januari 2021 Pukul 16.56 WIB

⁵⁹Muhammad Ali ,Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 20Februari 2021, Pukul 15.44 WIB.

Adapun yang menjadi syarat pembukaan tabungan haji dan umrah bank muamalat adalah dengan cara datang langsung ke Bank Muamalat Panyabungan menemui *customer service* dan Membuka Tabungan iB Haji dan Umrah dengan setoran awal Rp. 25.000.000,-.Lalu mendaftarkan ke Kantor Departemen Agama Panyabungan untuk mengambil SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji). Dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

- 1) Menyiapkan pasphoto haji (70% s.d 80% tampak wajah) berwarna terbaru ukuran dengan 3 x 4 = 45 lembar dan ukuran 4 x 6 = 10 lembar
- 2) Photocopy KTP yang masih berlaku sebanyak 2 lembar
- 3) Photocopy KK (Kartu Keluarga) sebanyak 2 lembar
- 4) Photocopy surat nikah/surat kenal lahir/akte kelahiran/ijazah sebanyak 2 lembar
- 5) Materai 6000
- 6) Map biru (jamaah laki-laki/suami & istri) Map pink (jamaah perempuan)
- 7) Surat Keterangan Sehat
- 8) Mendaftar langsung ke Kementerian Agama Panyabungan

Ibu Asiah selaku *Branch Marketing Support* di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan mengatakan bahwa tabunganiBMuamalat haji dan umrah memiliki keunggulan yaitu para pegawai melakukan jemput bila kepada nasabah sehingga nasabah

dituntun dan diberi arahan dalam proses pendaftaran bahkan pihak bank menyediakan jasa transportasi untuk pengantaran dan penjemputan nasabah dari dan menuju bank sehingga nasabah tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi dalam proses pengurusan tabungan iB Muamalat haji dan umrah dengan demikian dapat meminimalisir biaya dalam proses pendaftaran hingga keberangkatan haji dan umrah nantinya.

Dari hasil wawancara nasabah bernama Indra Nasution, Nasabah yang akan membuka tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah akan dijemput menuju Bank dan kemudian diantar kembali kerumah sehingga tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi.⁶⁰ Menurut Andi Harahap PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sangat peduli kepada nasabah dan ia sangat puas dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan karena nasabah dianggap raja dan diberikan service dan pelayanan yang luar biasa memuaskan.⁶¹ Selain itu menurut Samsiah Siregar pihak dengan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sering mengunjungi pengajian ibu-ibu dan juga Jamaah Ta'lim.⁶²

⁶⁰Indra Nasution, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 24 Februari 2021, Pukul 13.00 WIB

⁶¹Andi Saputra, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 22 Februari 2021, Pukul 15.44 WIB.

⁶²Samsiah Siregar, Nasabah Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan, Wawancara Tanggal 23 Februari 2021, Pukul 10.30 WIB.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Haji Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan produk yang dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan adalah dengan menggunakan konsep Pemasaran (*Marketing*), Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) dan Strategi Defensif (*Defensif Strategy*). Pemasaran dilakukan melalui periklanan dan penjualan, Melalui Promosi dan penjualan (*advertising*), yaitu promosi yang dilakukan dalam bentuk gambar atau kata-kata yang tertuang dalam iklan majalah, spanduk, brosur, dll. Publisitas (*publicity*), promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan di depan calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan amal.

Kegiatan amal yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan adalah dengan cara masuk ke pengajian-pengajian setiap minggu pada hari Jumat dan menjelaskan bagaimana menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan produk tabungan haji. Penjualan pribadi (*personal selling*), dilakukan oleh marketing dengan cara *door to door* atau *face to face* serta datang langsung dalam acara pengajian majlis taklim yang dilakukan rutin setiap bulan oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memperkenalkan produk Tabungan Haji kepada masyarakat sehingga dapat menarik minat nasabah.

Kemudian Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) dengan Analisis Kebutuhan Pelanggan, pemunculan gagasan, penyaringan ide dan evaluasi, analisis bisnis, pengembangan strategi pemasaran, pengembangan produk, pengujian produk dan pasar, komersialisasi. Selanjutnya adalah Strategi Defensif (*Defensif Strategy*). Strategi ini dilakukan dengan menciptakan suatu aksi untuk melindungi perusahaan terhadap produk baru yang dikeluarkan pesaing yang meraih sukses di pasar.

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa hasil observasi yang peneliti lakukan sebelumnya sama dengan hasil wawancara yang mana strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan berjalan sesuai dengan semestinya dan sesuai dengan fakta dilapangan. Seperti strategi Publisitas (*publicity*), promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan di depan calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan amaldengan cara masuk ke pengajian-pengajian setiap minggu pada hari Jumat, Penjualan pribadi (*personal selling*), dilakukan oleh marketing dengan cara *door to door* atau *face to face* serta datang langsung dalam acara pengajian majlis taklim yang dilakukan rutin setiap bulan.

Nasabah yang pernah menggunakan tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah puas dengan pelayanan prima yang disediakan baik sebelum perjalanan Haji dan Umrah, Keberangkatan, saat berada di Tanah suci hingga kepulangan ke tanah air.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dikemukakan di dalam bab sebelumnya mengenai strategi pengembangan produk yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan terhadap produk iB Tabungan Haji dan Umrah, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi pengembangan produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Cabang Panyabungan adalah Pemasaran (*Marketing*), Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) Strategi Defensif (*Defensif Strategy*).

Pemasaran dilakukan melalui periklanan dan penjualan, Melalui Promosi dan penjualan (*advertising*), yaitu promosi yang dilakukan dalam bentuk gambar atau kata-kata yang tertuang dalam iklan majalah, spanduk, brosur, dll. Publisitas (*publicity*), promosi yang dilakukan untuk meningkatkan citra perusahaan di depan calon nasabah atau nasabahnya melalui kegiatan amal. Kegiatan amal yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan adalah dengan cara masuk ke pengajian-pengajian setiap minggu pada hari Jumat dan menjelaskan bagaimana menabung di Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dengan produk tabungan haji. Penjualan pribadi (*personal selling*), dilakukan oleh marketing dengan cara *door to door* atau *face to face* serta datang langsung dalam acara pengajian majlis taklim yang dilakukan rutin setiap bulan oleh

pihak PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan memperkenalkan produk Tabungan Haji kepada masyarakat sehingga dapat menarik minat nasabah.

Kemudian Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) dengan Analisis Kebutuhan Pelanggan, pemunculan gagasan, penyaringan ide dan evaluasi, analisis bisnis, pengembangan strategi pemasaran, pengembangan produk, pengujian produk dan pasar, komersialisasi.

Selanjutnya adalah Strategi Defensif (*Defensif Strategy*). Strategi ini dilakukan dengan menciptakan suatu aksi untuk melindungi perusahaan terhadap produk baru yang dikeluarkan pesaing yang meraih sukses di pasar. Strategi ini dilaksanakan dengan cara PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan melakukan aksi atau upaya di bidang harga untuk tetap menarik minat calon pengguna tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Harga yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia, Tbk cabang Panyabungan di bandingkan dengan bank lain lebih rendah, dimana harga yang ditawarkan PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan sebesar Rp. 100.000 untuk setoran awal minimal.

B. Saran-Saran

1. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan sebaiknya semakin aktif untuk meningkatkan inovasi dalam kegiatan pemasaran

baik promosi dan sosialisasi, karena kegiatan pemasaran terbukti mampu meningkatkan jumlah nasabah.

2. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan sebaiknya terus melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan aktivitas promosi dan sosialisasi untuk mengetahui seberapa efektif keberhasilan strategi pemasaran yang dilakukan, mengatasi berbagai kendala yang timbul dan sebagai acuan perencanaan kegiatan promosi dan sosialisasi di masa mendatang.
3. Masyarakat agar lebih selektif memilih bank yang dipercaya sebagai tempat menabung khususnya tabungan Haji dan Umrah, dan . Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Panyabungan merupakan pilihan terbaik sebagai jasa tabungan haji dan umrah.
4. Penelitian selanjutnya dapat diarahkan agar dapat menambah variabel dalam penelitiannya, mengingat variabel yang digunakan dalam penelitian ini masih terbatas. Serta memperhatikan subjek penelitian lain karena masih banyak subjek penelitian lain yang dapat digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Mukhlisin, "Strategi Pengembangan Produk Bank Syariah di Indonesia," *Jurnal JES*, Volume 3, Nomor 2, September 2018.
- Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek; Planning and Strategy*, Surabaya: Qiara Media, 2019.
- Andrianto & Anang, *Manajemen Bank Syariah Implementasi dan Praktek*, Surabaya: Qiara Media Partner, 2019.
- Anita Nasution, "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Arafah dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia , Tbk. Capem Panyabungan dengan Analisis SWOT", Skripsi : IAIN Padangsidempuan, 2017.
- Aqwa Naser Daulay , "Faktor-Faktor yang berhubungan dengan perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah di Indonesia", *Jurnal Human Falah*, Volume 4, No.1 Januari-Juni 2017.
- Ari Wardana Pulungan, "Strategi pemasaran alam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Padangsidempuan" ,Skripsi IAIN Padangsidempuan, 2019.
- Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* ,Jakarta:PT Raja Grafindo Persada, 2011.
- Broto Widya , " Kerangka kerja pengembangan produk sebagai peningkatan daya saing inndustri kecil menengah," *Jurnal Tekno Sains Universitas gajah mada*, Volume 8 No.1, 22 Desember 2018.
- Budi Gautama " Pengaruh Promosi dan Lokasi Usaha Terhadap peningkatan jumlah nasabah produk giro wadi'ah di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan," *Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu sosial dan keisalaman*, Jilid 2 Terbitan 2 halaman 17-34.
- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* ,Surabaya: Halim, 2017.
- Deyorizky, dkk " Pengembangan produk tempat sampah penghancur plastic berbasis *Green Technology*", *Jurnal Al Azhar Indonesia seri sains dan teknologi*, Vol.4, no.4 sempember 2018.
- Endang Sulistya Rini , "Peran Pengembangan Produk Dalam Meningkatkan Volume Penjualan," *Jurnal Ekonomi* , vol 16, no 1, Januari 2016.

<http://asbabunnuzulquran.blogspot.com/2014/07/quran-surat-al-baqarah2ayat-266.html>.

<https://madina.go.id/selayang-pandang/gambaran-umum/>

<https://www.uin-malang.ac.id/r/101001/triangulasi-dalam-penelitianpenelitian-kualitatif.html>

<https://orienputra.wordpress.com/2018/02/19/tafsir-surah-an-nisa-ayat-9-membangun-generasi/>

<https://tafsirkemenag.blogspot.com/2013/05/tafsir-surah-ali-imran-97.html>

Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Kiki Riki Amelia, dkk, "Implementasi Strategi Pengembangan produk dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji" *Jurnal Jiagabi*, volume .9 , No. 2. Agustus 2020.

Lantip Diat, *Manajemen Strategi*, Yogyakarta: UNY Press, 2018.

Laporan Tahunan Bank Muamalat Indonesia Tahun 2019.

Mumamad Nadzif, "Strategi pemasaran produk tabungan iB muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang", Skripsi: UIN Walisongo Semarang, 2016.

Onny dan Novelia, *Strategi Promosi Pemasaran*, Jakarta: FKIP, 2017.

Philipp Kotler, dkk, *Manajemen Pemasaran edisi 13*, Jakarta : Erlangga, 2012.

Rahayu Puji Suci, *Esensi Manajemen Strategi*, Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2015

Rini Hayati, "Kinerja Bank Syariah dengan islamicity performance index", *Jurnal ilmu manajemen dan bisnis Islam*, Vol. 6, No. 1 Juni 2020

Salim, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: Citapustaka Media, 2012.

Sandi & Ali, *Dasar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.

Sri Langgeng Ratnasari, *Bank dan Lembaga Keuangan* ,Bali : UPN Press, 2012.

Tria Novayanti , “Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah nasabah Tabungan Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung”, Skripsi : IAIN Metro Lampung,2017.

www.muamalat.com

Pedoman Wawancara Staff Kerja PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP

Panyabungan

1. Apa yang dimaksud dengan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
2. Berapa jumlah nasabah yang menggunakan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
3. Akad apa yang digunakan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
4. Adakah strategi khusus dalam strategi pengembangan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
5. Analisis strategi pengembangan produk seperti apa yang diterapkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
6. Bagaimana strategi pemasaran (*Marketing*) yang digunakan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dalam mempromosikan dan menjual produk tabungan iB Muamalat Haji danUmrah ?
7. Bagaimana strategi Penelitian dan Pengembangan (*Research and Development*) yang dilakukan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dalam mengembangkan produk tabungan iB Muamalat Haji danUmrah ?
8. Bagaimana strategi *defensive* yang digunakan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan dalam mengembangkan produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah ?
9. Bagaimana proses pendaftaran untuk menggunakan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
10. Siapa saja petugas yang terkait dengan system penerimaan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji dan umrah?

11. Dokumen apa saja yang diperlukan dalam pengurusan produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?
12. Apa saja keunggulan dari produk tabungan iB Muamalat haji dan umrah PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan ?

PEDOMAN WAWANCARA DENGAN NASABAH

1. Apa alasan anda memilih Produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan sebagai pilihan untuk menabung ?
2. Bagaimanakan Pelayanan Pegawai PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ?
3. Apakah anda puas dengan Produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan ?
4. Apakah proses pendaftaran Produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan mudah dilakukan ?
5. Apa saran yang anda berikan kepada PT Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan kedepannya ?

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Kapan berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
2. Bagaimana sejarah singkat berdirinya PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
3. Visi misi dan tujuan PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
4. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
5. Produk-produk yang ada di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
6. Produk tabungan haji di PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
7. Tugas dan tanggung jawab pengelola PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan
8. Perbandingan jumlah nasabah setiap tahunnya ?

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan ibu asiyah 13 januari pukul 16.00 WIB



Wawancara dengan ibu asiyah 13 januari pukul 16.00 WIB

DOKUMENTASI WAWANCARA

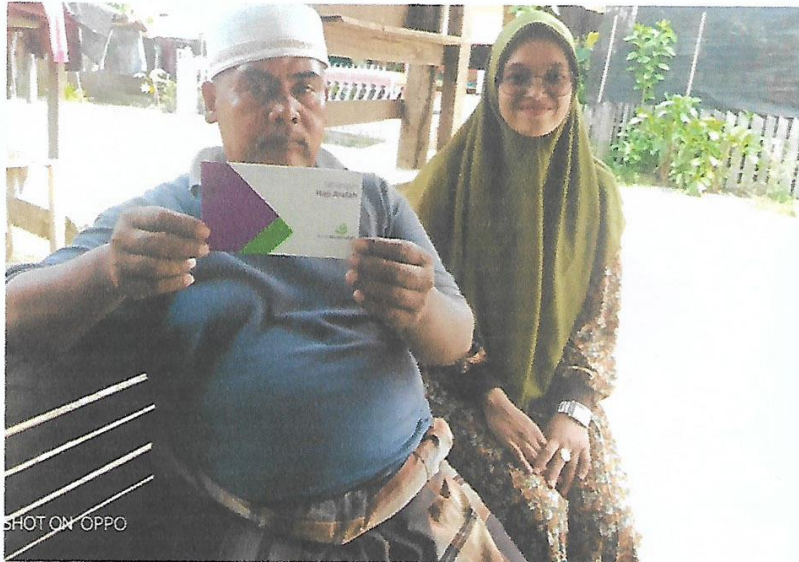


Wawancara dengan ibu asely 13 januari pukul 16.30 WIB



Wawancara dengan ibu asely 13 januari pukul 16.30 WIB

Dokumentasi dengan Nasabah



(Dengan Bapak Muhammad Ali di Pasar Lama)



(Dengan Bapak Andi Harahap di Huta Puli)

Dokumentasi dengan Nasabah

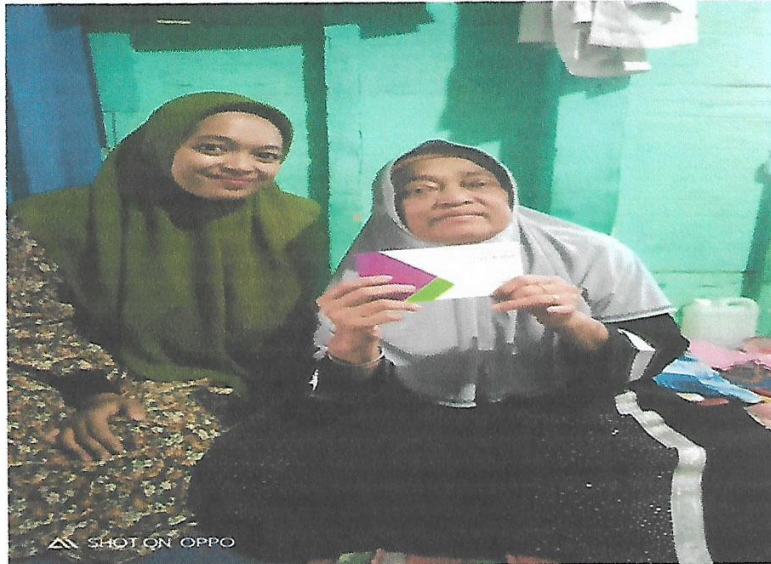


(Dengan Ibu Nurzana di Panyabungan)



(Dengan Bapak Indra Nasution di Siabu)

Dokumentasi dengan Nasabah

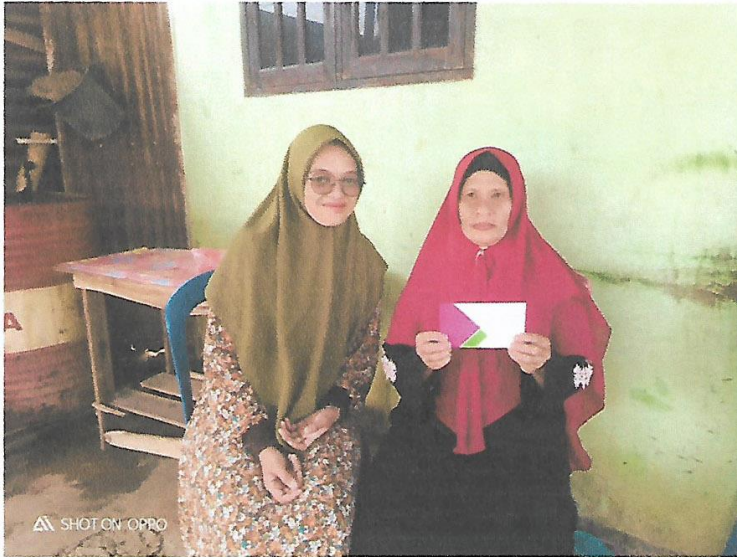


(Dengan Ibu Siti Kholijah di Roburan Panyabungan Selatan)



(Dengan Ibu Anni Kholilah di Kayu Laut)

Dokumentasi dengan Nasabah

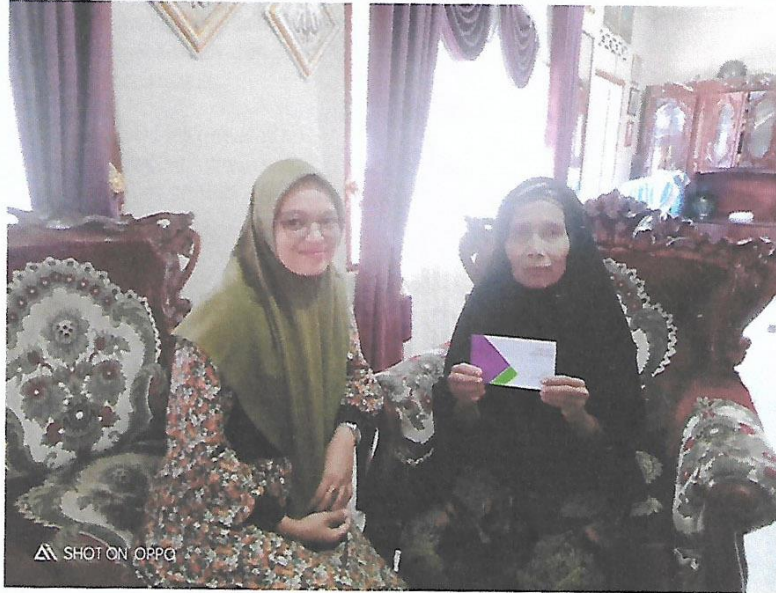


(Dengan Ibu Fatimah Nasution di Aek Banir)



(Dengan Bapak Sofyan di Gunung Tua)

DOKUMENTASI NASABAH



(Dengan Ibu Samsiah Siregar Di Siantar)

Rencanakan Umrah

umat muslim pasti ingin berkunjung ke Baitullah menunaikan umrah. Agar segera terwujud, anda perlu merencanakan secara cerdas dan cermat. Setelah menetapkan niat, langkah selanjutnya adalah dengan membuka rekening Tabungan iB Hijrah di Bank Muamalat.

Anda bisa mendapatkan harga khusus paket umrah dari biro perjalanan yang bekerjasama dengan Bank Muamalat cukup dengan membuka rekening dengan pilihan tabungan sebagai berikut:

Tabungan Umrah	Rekening Tabungan iB Hijrah Rezeki Umrah	Rekening Tabungan iB Hijrah Prima Berhadiah
Rekening tabungan di Bank Muamalat Indonesia dengan saldo minimum Rp100.000 atau THRAM transaksi	Di akhir periode (maksimum 2 tahun), saldo tabungan akan langsung ditransfer ke biro perjalanan rekanan BMI	Buka rekening, dapat hadiah paket umrah (tenor maksimum 1 tahun)

Harga Paket Mulai: **Rp21 jutaan**

Dapatkan potongan hingga
Rp1.000.000

(Khusus nasabah Bank Muamalat)

Anda juga dapat berubah sesuai dengan kebijakan biro perjalanan yang bekerjasama dengan Bank Muamalat. Harga belum termasuk *handling fee* dan perlengkapan ibadah sebesar Rp500.000. Biro perjalanan umrah bukanlah produk bank. Bank Muamalat berperan sebagai penyedia produk tabungan dan layanan pembayaran. Biro perjalanan adalah pihak yang bertanggung jawab atas pelayanan perjalanan ibadah umrah. Bank Muamalat tidak bertanggung jawab dan segala tuntutan atas pelayanan layanan umrah.

Pilihan Kartu dengan Desain Khusus



Masjidil Haram

Masjidil Haram, Masjid al-Haram atau al-Masjid al-Haram adalah sebuah masjid yang berlokasi di pusat kota Mekkah sebagai tempat tersuci bagi umat Islam. Masjid ini juga merupakan tujuan utama dalam ibadah haji.



Masjid Nabawi

Masjid Nabawi adalah sebuah masjid yang didirikan langsung oleh Nabi Muhammad SAW, berlokasi di pusat kota Madinah di Arab Saudi. Masjid Nabawi merupakan masjid ketiga yang dibangun dalam sejarah Islam.



Masjid Al Aqsha

Masjid Al Aqsha atau Bait Suci, Al Haram Asy Syarif adalah sebuah kompleks seluas 144.000 m² yang berada di Kota Lama Yerusalem. Kompleks ini menjadi tempat yang disucikan oleh 3 agama.

at khusus bagi Nasabah:

Udah Urah

esial vaksin meningitis di rumah sakit pilihan
aran menarik khusus belanja keperluan umrah
rchant pilihan

erangkatan Umrah

s biaya *airport lounge* di Indonesia (subsidi
imum Rp200 ribu/bulan, khusus pemilik
ngan iB Hijrah Prima dengan saldo rata-rata
00 juta)

esial hotel dekat bandara pilihan

ma di Tanah Suci

erbahasa Indonesia

s biaya tarik tunai di Arab Saudi (maksimum
50/penarikan sebanyak 3 kali/bulan)

di belanja 15% di Arab Saudi (maksimum subsidi
0 ribu/bulan)

ahan subsidi belanja 5% di swalayan Bin Dawood
imum subsidi Rp50ribu/bulan)

gan 10% di Wong Solo Jeddah (menu *a la carte* &
anan)

kan minuman senilai SAR10 di Wong Solo
h (khusus transaksi SAR80; tidak berlaku
tan & *take away*)

ball ke Tanah Air

esial hotel dekat bandara pilihan

nasi mengenai manfaat khusus bagi Nasabah
silakan cek pada aplikasi:

 **Muamalat DIN**
The New Mobile Banking



Play Store



App Store



Bank
Muamalat
Pertama Murni Syariah

1Hram





1 Stop Service Haji & Umrah Muamalat



Inilah Waktunya
Rencanakan Umrah Anda dengan
lebih Mudah, Tenang & *Inshaallah* Berkah

#AyoHijrah

Info layanan hubungi: 021 Muamalat 1500016 | www.bankmuamalat.com.id

 Bank Muamalat Indonesia  Bank Muamalat  Bank Muamalat  Bank Muamalat





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

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

Nomor : 1727/In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/08/2020
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

31 Agustus 2020

Yth. Bapak/Ibu:

1. Kamaluddin : Pembimbing I
2. Hamni Fadlilah Nasution : Pembimbing II

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

Nama : Hanifa Siregar
NIM : 1640100172
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pengembangan Produk Tabungan Haji dan Umroh PT. BMI Tbk KCP Panyabungan.

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

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.



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

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

Nomor : 324/In.14/G.1/G.4c/TL.00/12/2020
Hal : Mohon Izin Riset

30 Desember 2020

Yth. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan

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

Nama : Hanifah Siregar
NIM : 1640100172
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh".

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

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



a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



No.008 /BMI /PYB /II/ 2021

Panyabungan, 06 Jumadil Awwal 1442 H
19 Januari 2021 M

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan

Di
Tempat

Perihal : Surat Keterangan Riset

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami keluarga besar PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta menjalankan aktivitas sehari – hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 3212/In.14/G.1/G4b/TL.00/12/2020 Tanggal 30 Desember 2020 Perihal Mohon Izin Riset, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Hanifah Siregar
Nim : 1640100172
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : “ **Strategi Pengembangan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umroh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk KCP Panyabungan**”

Bahwa yang bersangkutan benar telah melakukan riset/ penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 1 Oktober 2020 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN



Amir Hamid S.
Sub Branch Manager

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Hanifah Siregar
2. Tempat/ Tgl. Lahir : Sisumut, 31 Mei 1998
3. Agama : Islam
4. Jenis Kelamin : Perempuan
5. Alamat : Kel. Sihopuk Kec. Halongonan Timur Kab. Padang
Lawas Utara
6. Email : Hanifasiregar754@gmail.com
7. No. Handphone : 0822 4696 5724

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SD Impres Sabungan (2004-2009)
2. MTSN Sungai Kanan (2010-2013)
3. SMA Negeri 1 Langga Payung (2013-2016)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan (2016-2021)

III. MOTTO HIDUP

Kejujuran Bisa Membuatmu Hidup Dimana Saja