



**ANALISIS SWOT DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA
PT BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

MARDIANA SITOMPUL

NIM. 17 401 00004

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



**ANALISIS SWOT DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA
PT BANK SUMUT CABANG SYARIAH
PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

MARDIANA SITOMPUL

NIM. 17 401 00004

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T.,MM
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P
NIP. 19870413 201903 2 011

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PADANGSIDIMPUAN**

2021



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

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

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. MARDIANA SITOMPUL

Lampiran : 6 (Enam Eksemplar)

Padangsidempuan, Agustus 2021
Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. MARDIANA SITOMPUL, yang berjudul "Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan" Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

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

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

PEMBIMBING II

Rini Hayati Lubis, M.P.
NIP. 19870413 201903 2 011

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : MARDIANA SITOMPUL

NIM : 17 401 00004

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji
Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

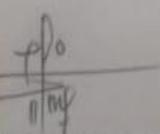
Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran 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, 31 Agustus 2021

Saya yang Menyatakan,




MARDIANA SITOMPUL
NIM. 17 401 00004

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : MARDIANA SITOMPUL

NIM : 17 401 00004

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul Pada Pt Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif 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.

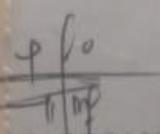
Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan

Pada tanggal : 31 Agustus 2021

Yang menyatakan,




MARDIANA SITOMPUL
NIM. 17 401 00004



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

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : MARDIANA SITOMPUL
NIM : 17 401 00004
FAKULTAS/JURUSAN : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran
Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank
Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Ketua,

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002

Sekretaris,

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

Anggota

Delima Sari Lubis, M.A.
NIP. 19840512 201403 2 002

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

Muhammad Isa, S.T., M.M.
NIP. 19800605 201101 1 003

Sry Lestari, M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa, 21 September 2021
Pukul : 09.00 WIB s/d 11.30 WIB
Hasil/Nilai : lulus / 73,25 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,75
Predikat : PUJIAN



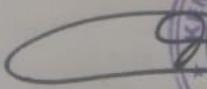
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : ANALISIS SWOT DALAM STRATEGI PEMASARAN
PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA PT BANK
SUMUT CABANG SYARIAH PADANGSIDIMPUAN
NAMA : MARDIANA SITOMPUL
NIM : 17 401 00004

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Ekonomi Syariah

Padangsidimpuan, 31 Oktober 2021
Dekan,



Dr. Darwis Harahap, S.H., M.Si.
NIP. 19780818 200909 1 015

ABSTRAK

Nama : Mardiana Sitompul
Nim : 17 401 00004
Judul Skripsi : Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

PT Bank Sumut Cabang Padangsidempuan adalah salah satu Bank yang beroperasi menggunakan prinsip syariah sehingga Bank ini mendapatkan perhatian banyak masyarakat dan banyak diminati oleh masyarakat di kota Padangsidempuan. Salah satu produk yang terdapat di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah Tabungan Haji Makbul. Jumlah nasabah produk Tabungan Haji Makbul pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan mengalami penurunan tiap tahunnya mulai dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis SWOT dalam strategi pemasaran produk tabungan haji makbul.

Teori teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Kotler dan Keller yang berkaitan dengan strategi pemasaran 4P yaitu *Product, Price, Place, dan promotion*, dan teori Buchari Alma yang berkaitan dengan strategi pemasaran 3P yaitu *Process, People, dan Physical Evidence*. Teori Freddy Rangkuti yang berkaitan dengan analisis SWOT (*strenghts, weaknesses, opportunities, threats*) dan teori tabungan haji makbul.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian ini adalah bagian Customer Service dan Akuntansi IT dan Lap Cabang dan bagian pelayanan nasabah. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi pemasaran yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah adalah strategi pemasaran dengan menggunakan 7P yaitu *Product, Price, Place, Promotion, People, Process, dan Physical Evidence* dengan melakukan promosi ke dinas pendidikan dan kepada aparatul sipil negara (ASN), melaksanakan manasik haji ke Kota Medan secara gratis, dimana segala fasilitas sudah di sediakan seperti ongkos keberangkatan, konsumsi, kain, buku panduan haji, tas, payung kepala. Analisis SWOT Produk tabungan Haji Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu Kekuatan (*strenghts*) produk tabungan haji dapat diperuntukkan atas nama anak dibawah umur 17 tahun dan melaksanakan manasik haji ke Kota Medan secara gratis, dimana segala fasilitas sudah di sediakan dan jadwal pemberangkatan haji lebih cepat di bandingkan dengan bank lain. Kelemahan (*weaknesses*) Promosi produk kurang optimal dalam media elektronik seperti dari radio, iklan televisi, dan pihak bank tidak menyediakan haji plus dan talangan haji. Peluang (*opportunities*) Lokasi yang strategis, Mayoritas penduduk Beragama Islam. Ancaman (*threats*) Banyaknya persaingan antar bank yang dimana saling menawarkan produk tabungan Haji, dan juga musim Covid-19 yang terjadi pada akhir tahun 2019.

Kata Kunci : SWOT, Strategi Pemasaran, Tabungan Haji Makbul

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb

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

Skripsi ini berjudul: **“Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan”**, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidimpuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan 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 mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL., selaku Rektor IAIN Padangsidimpuan, 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 Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, S.E., M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, S.EI., M.A., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Muhammad Isa, ST.,M.M., selaku pembimbing I dan Ibu Rini Hayati Lubis, M.P. selaku pembimbing II, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas setiap kebaikan kedua beliau.
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 Ayah dan Ibu tercinta, Marasali Sitompul dan Nurasiah Siregar yang selama ini telah membimbing, mendukung dan tiada hentihentinya memberikan semangat kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi ini. Keduanya selalu mendoakan agar penulisan skripsi ini berjalan dengan lancar sesuai yang diharapkan.
8. Abdul Rahman Sitompul selaku abang peneliti, dan Fitri Purnama Sari Sitompul selaku kakak peneliti, dan Melati Sukma Sitompul selaku adik peneliti yang turut menyemangati peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, dan kepada saudara-saudari serta keluarga lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang turut mendoakan selama proses perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat peneliti yaitu Martondi Hasibuan, Riska Fauziah, Duma Sari, yang selalu membantu, memberikan dukungan serta semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang telah memberikan kesempatan dan waktu kepada peneliti untuk melakukan penelitian di perusahaan tersebut.
11. Teman-teman group kkl, group magang, yang selalu memberikan motivasi dan arahan yang membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman Perbankan Syariah 1 angkatan 2017 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada peneliti selama proses perkuliahan dan penyusunan penulisan skripsi ini.

13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Padangsidempuan, Agustus
2021
Peneliti,

MARDIANA SITOMPUL
NIM. 1740100004

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. 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 di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	šad	š	Es (dengantitikdibawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Komaterbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fatḥah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

TandadanHuruf	Nama	Gabungan	Nama
	fatḥah dan ya	Ai	a dan i
	fatḥah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah

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

HarkatdanHuruf	Nama	HurufdanTanda	Nama
	fatḥah dan alif	ā	a dangaris

	atau ya		atas
ى...	Kasrah dan ya	ī	I dangaris di bawah
و...	ḍommah dan wau	ū	u dangaris di atas

C. *Ta Marbutah*

Transliterasi untuk *Ta Marbutah* ada dua:

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.
2. *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 kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. *Syaddah (Tasydid)*

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

E. **Kata Sandang**

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

1. 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.
2. 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.

F. Hamzah

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

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, mau pun *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 perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. 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 capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri

dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

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

I. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN FEBI IAIN PADANGSIDIMPUNAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	vi
DAFTAR ISI.....	xi

BAB I: PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	9
C. Batasan Istilah	9
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan Penelitian	11
F. Kegunaan Penelitian.....	11
G. Sistematika Pembahasan	12

BAB II: LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori.....	15
1. Analisis SWOT	15
a. Pengertian Analisis SWOT	15
b. Tujuan Metode Analisis SWOT	16
c. Fungsi Metode Analisis SWOT	16
d. Manfaat Metode Analisis SWOT	17
e. Faktor faktor Analisis SWOT	17
f. Analisis lingkungan Eksternal dan Internal	19
g. Tahap Penyusunan	20
2. Strategi Pemasaran	22
a. Pengertian Strategi Pemasaran.....	22
b. Tujuan Pemasaran Bank	24
c. Konsep Pemasaran	25
3. Tabungan Haji Makbul	25
a. Pengertian Tabungan	25
b. Pengertian Tabungan Haji Makbul	27
c. Manfaat Tabungan Haji Makbul.....	32
d. Mekanisme Produk Tabungan Haji Makbul	32
e. Syarat dan Ketentuan Membuka Tabungan Haji	

Makbul	33
f. Manfaat Membuka Rekening Tabungan Haji Makbul	34
B. Penelitian terdahulu.....	34

BAB III: METODE PENELITIAN

A. Lokasi Dan Waktu Penelitian	41
B. Jenis Penelitian.....	41
C. Subjek Penelitian	42
D. Sumber Data.....	42
E. Teknik Pengumpulan Data.....	43
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	44
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	46

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	48
1. Sejarah PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	48
2. Visi Dan Misi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	51
3. Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	51
4. Produk Tabungan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	56
B. Hasil Penelitian	58
1. Strategi Pemasaran yang dilakukan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan	58
2. Analisis SWOT dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul	70
3. Strategi yang dilakukan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan berdasarkan Analisis SWOT	83
C. Pembahasan Hasil Penelitian	87

BAB V: PENUTUP

A. Kesimpulan	90
B. Saran	92
C.	

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jumlah Nasabah Tabungan Haji Makbul.....	7
Tabel 2.1 : Matriks SWOT.....	21
Tabel 2.2 : Penelitian Terdahulu	35
Tabel 4.1 : Faktor Ekternal dan Internal	77
Tabel 4.2 : Matriks SWOT.....	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Skema Tabungan Haji Makbul	32
Gambar 4.1:Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ibadah haji sangat berkaitan dengan kemampuan keuangan masyarakat Umat Muslim untuk melaksanakan ibadah haji. Biaya untuk ibadah haji ini tidak murah bagi kebanyakan masyarakat yang ingin melaksanakan kewajibannya, mereka perlu banyak pertimbangan untuk bisa melaksanakan ibadah haji. Salah satu cara yang bisa mereka gunakan adalah dengan menabung sedikit demi sedikit dalam waktu yang cukup lama agar bisa mendaftar menjadi salah satu calon jamaah haji.

Muncullah inisiatif para pelaku bisnis terutama lembaga keuangan dan travel memperluas lingkup usahanya dengan membuat inovasi produk yang bisa menampung aspirasi masyarakat tersebut. Salah satu pelaku usaha yang peka terhadap kondisi ini yaitu Perbankan Syariah. Untuk menyikapi hal tersebut MUI mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor : 29/DSN-MUI/VI/2002.

Antusias masyarakat umat Muslim dalam melaksanakan kegiatan ibadah haji ini sangatlah besar, maka Dewan Pengawas Syariah Nasional memberikan jalan ataupun peluang kepada lembaga keuangan syariah untuk menanggapi kebutuhan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dalam menunaikan ibadah haji, dengan mengeluarkan Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor : 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang pembiayaan pengurusan haji lembaga keuangan syariah pada ketentuan umum pertama

angka satu bahwa pengurusan haji bagi nasabah. Lembaga Keuangan Syariah dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*) dengan menggunakan prinsip *al ijarah* sesuai dengan Fatwa DSN MUI Nomor : 09/DSN MUI/IV/2000.¹

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima. Ibadah haji wajib dilaksanakan bagi setiap muslim yang mampu minimal satu kali seumur hidup sedangkan lewat dari tersebut adalah sunnah. Walaupun demikian, menurut riwayat Al Baihaqi dan Ibnu Hibban dari Abu Sa'id Al Khudri. Rasulullah SAW menganjurkan bagi orang yang memiliki kemampuan biaya, fisik, dan waktu untuk melaksanakan ibadah haji sekali seumur hidupnya.²

Untuk melaksanakan ibadah haji, tentu saja saja tidaklah mudah dan membutuhkan dana yang cukup besar yang sering disebut dengan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) atau juga biasa disebut dengan Ongkos Naik Haji (ONH). Undang undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) disetorkan ke rekening Menteri Agama melalui bank syariah atau bank umum nasional yang ditunjuk oleh Menteri Agama dengan mempertimbangkan nilai manfaat untuk digunakan langsung bagi belanja operasional penyelenggaraan ibadah haji.

¹ Nur Anim Jauhariyah, Ahmad Munawar, dan Mahmudah Mahmudah, "Strategi Pemasaran Syariah Dan Waiting List Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT BRI Syariah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi," *Journal of Sharia Economics Vol. 2*, No. 1 (6 Juni 2020): 77.

² Vera Erlinda dan Haroni Doli H. Ritonga, "Analisis Faktor faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus : Peserta Bimbingan Manasik Haji Aziziah Kec. Medan Johor)," *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.1*, No. 3 (3 Februari 2013): 180

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 13 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji, pada Bab 1 Pasal 1 dimana berbunyi bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima dimana kewajiban sekali seumur bagi setiap orang Muslim yang sudah mampu menunaikannya baik secara batin dan lahirnya. pada Bab III Pasal 5 menyebutkan bahwa setiap warga negara yang beragama Islam yang ingin menunaikan Ibadah Haji berkewajiban untuk mendaftarkan diri kepada Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Kantor Kementerian Agama Kabupaten Setempat dan membayar BPIH yang disetorkan melalui Bank penerima setoran.³

Setiap ibadah pasti memiliki rukun yang harus dipenuhi terutama ketika kita akan menunaikan ibadah haji harus memenuhi beberapa syarat, dimana beragama Islam, berakal, baligh, merdeka, dan yang paling utama ialah mampu dalam hal apapun. Pelaksanaan haji ini membutuhkan biaya dan kemampuan secara lahir dan batin, sedangkan syarat mampu dari sisi bekal mencakup dari kebutuhan biaya atau pun ongkos haji itu, mampu memberi nafkah bagi keluarga yang akan ditinggalkan dan memberi tempat tinggal yang nyaman dan pakaian yang layak pakai bagi keluarga yang akan ditinggalkan.⁴

Setelah UU PKH diundangkan, peluang tersebut lebih dibuka lebar, sebagaimana dalam Pasal 46 Undang undang tersebut, keuangan haji

³ “Undang-Undang Republik Indonesia,” hlm. 1–3.

⁴ Abdul Muin, “Notary Role In Making Agreement Deed Akad Qard Implementation And Financing In Ijarah In Hajj Bailout Bank Syariah Mandiri (Peran Notaris Dalam Pembuatan Akta Perjanjian Pelaksanaan Akad Qard Wal Ijarah Pada Pembiayaan Dana Talangan Haji Di Bank Syariah M,” *Risâlah, Jurnal Pendidikan dan Studi Islam* 5, no. 1, March (15 Maret 2019): 21.

wajib dikelola di Bank Umum Syariah dan Unit Usaha Syariah atau ditempatkan dan diinvestasikan sesuai dengan prinsip syariah dengan mempertimbangkan sesuai dengan prinsip syariah dengan mempertimbangkan aspek keamanan, kehati hatian, nilai manfaat, dan likuiditas.

Peluang investasi dana haji dibuka lebar karena jumlah warga negara Indonesia yang mendaftar untuk menunaikan ibadah haji terus meningkat, sedangkan kuota haji terbatas. Sehingga jumlah jamaah haji yang masuk daftar tunggu terus meningkat. Hingga akhir Juli 2017 daftar tunggu jamaah haji reguler tercatat sebesar 3.305.207 orang dan haji khusus sejumlah 104.941 orang. Untuk mendapatkan daftar tunggu tersebut, setiap calon jamaah haji harus melunasi terlebih dahulu setoran awal BPIH sebesar Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta). Oleh karena itu, peningkatan akumulasi dana haji yang terkumpul di rekening haji Kementerian Agama.⁵

Semua umat Muslim pasti ingin menunaikan ibadah haji sehingga produk tabungan Haji mempunyai prospek yang sangat bagus untuk Bank Sumut Syariah karena tingginya tingkat populasi masyarakat yang beragama Islam di Indonesia terkhusus di kota Padangsidempuan dan sekitarnya. Hal ini menjadi peluang yang sangat bagus untuk pemasaran produk tabungan haji makbul yang dimiliki oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Dengan adanya Peluang yang dimiliki oleh

⁵ Maizul Imran dan Rio Satria, "Dinamika Formulasi Akad Terhadap Pengelolaan Dana Haji Di Indonesia," *Al Hurriyah : Jurnal Hukum Islam*. Vol. 3, no. 2 (26 Desember 2018): 142–43..

Bank Sumut Cabang Syariah ialah lamanya daftar tunggu haji maka semakin lama daftar haji maka semakin sadarnya masyarakat umat muslim untuk merencanakan ibadah haji dan segala kegiatan yang akan dilaksanakannya nanti di rumah Allah yang dipelajari dari sejak dini yaitu dengan membuka tabungan haji makbul yang dimiliki oleh pihak Bank Sumut Syariah.⁶

Bank Sumut Cabang Syariah berperan sebagai tempat pelayanan kepada masyarakat dengan tetap memberikan pelayanan terbaik dalam melayani kebutuhan masyarakat Sumatera Utara yang ingin bertransaksi secara syariah. Bank Sumut Cabang Syariah terdapat di berbagai daerah Sumatera Utara yaitu, Medan, Tebing Tinggi, Rantau Utara dan Padangsidimpuan.

PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah salah satu Bank yang beroperasi menggunakan prinsip syariah sehingga Bank ini mendapatkan perhatian banyak masyarakat dan banyak diminati oleh masyarakat di kota Padangsidimpuan. Salah satu produk yang terdapat di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah Tabungan Haji Makbul. Tabungan ini merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji.

Peluang di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ini memiliki banyak keunggulan seperti bebas administrasi/tanpa administrasi, tidak ada bunga dan juga tidak ada pajak. Sistem akad yang

⁶ Nuryadi Akbar, "Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor)," *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*. Vol. 3, no. 1 (15 Februari 2019): 82..

digunakan adalah sistem wadiah yaitu titipan. Fasilitas yang diberikan oleh Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sangatlah baik, dimana pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menyediakan fasilitas tanpa biaya manasik haji ke Medan yang diadakan di Asrama Haji Medan dimana pelaksanaannya sama seperti yang dilakukan di kota Mekkah dan hanya PT Bank Sumut Cabang Syariah yang melaksanakan bagi calon jamaah haji untuk melakukan manasik haji di Medan, Waktu pemberangkatan haji di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan ini lebih diperhatikan, dan pelayanannya lebih kekeluargaan, dimana orang tua lebih didahulukan.⁷

Berdasarkan data menunjukkan bahwa persentase pencapaian terhadap dana pihak ketiga dalam jumlah nasabah dalam 3 tahun terakhir menurun.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah Tabungan Haji Makbul

Tahun	Jumlah Pertambahan Nasabah Tabungan Haji Makbul	Persentase Pencapaian Terhadap Dana Pihak Ketiga
2018	1.499	5,77 %
2019	1.303	5,01 %
2020	942	3,63 %

Sumber : PT. Bank SUMUT KCSy Padangsidempuan .⁸

⁷ Hasil Wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidempuan), 10 Desember 2020 pkl 10:30 WIB

⁸ Hasil dokumentasi bersama Ibu Nona Soraya Pasaribu, (Akuntansi IT dan Lap Cabang), 14 Juni 2021 pkl 11:15 WIB

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa persentase pencapaian terhadap Dana Pihak Ketiga dan jumlah nasabah tabungan Haji Makbul tahun 2018, 2019 dan 2020 setiap tahunnya mengalami penurunan. Dari data tersebut menjelaskan bahwa adanya penurunan jumlah persentase pencapaian terhadap dana pihak ketiga yang disebabkan oleh faktor eksternal dan internal perusahaan. Maka peneliti tertarik untuk menganalisis apa saja yang menjadi kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dari perusahaan atau bank tersebut yang biasa disebut dengan Analisis SWOT dan juga bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh pihak perusahaan pada produk Tabungan Haji Makbul yang merupakan tabungan yang disediakan oleh PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan bagi nasabah yang akan menunaikan ibadah haji di tanah suci yang terkoneksi secara online.

Analisis SWOT singkatan dari kekuatan (*strength*) dapat dilakukan dengan cara bagaimana melihat berbagai kekuatan pada aspek pemasaran, SDM, keuangan, dan produksi, kelemahan (*weaknes*) dapat dilakukan dengan cara bagaimana melihat berbagai kelemahan pada aspek pemasaran, SDM, keuangan, dan produksi, kesempatan (*opportunity*) dapat dilakukan dengan cara bagaimana melihat berbagai kesempatan pada aspek ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan, ancaman (*threat*) dapat dilakukan dengan cara bagaimana melihat berbagai ancaman pada aspek ekonomi, sosial, politik, dan lingkungan.⁹

⁹ Muhammad Busro, *Studi Kelayakan Bisnis* (Yogyakarta: Expert, 2017), hlm.69.

Strategi pemasaran sebagai alat fundamental yang direncanakan untuk mencapai tujuan organisasi atau lembaga dengan mengembangkan keunggulan bersaing yang berkesinambungan melalui pasar yang dimasuki dan program pemasaran yang digunakan untuk melayani pasar sasaran tersebut. Salah satu unsur dalam strategi pemasaran terpadu adalah bauran pemasaran (*marketing mix*), yang merupakan strategi yang dijalankan perusahaan, yang berkaitan dengan penentuan, bagaimana perusahaan menyajikan penawaran produk pada satu segmen pasar tertentu, yang merupakan sasaran pasarnya. Elemen bauran pemasaran meliputi 4P, yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat/Saluran Distribusi), *Promotion* (Promosi).

Rumus kunci sukses yang dimiliki oleh perbankan syariah yang ada di Indonesia dan dunia adalah dengan menggunakan analisis SWOT. Faktor sukses ini penting sekali karena akan memberikan informasi bagaimana sebenarnya keunggulan bersaing yang dimiliki oleh suatu bank syariah. Mengingat banyak sekali persaingan yang dihadapi di pasar sehingga perbankan dituntut untuk bergerak cepat dengan menetapkan strategis yang sesuai dengan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman untuk tetap bisa bertahan hidup di tengah dunia persaingan yang semakin sengit.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud untuk menelitinya dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis SWOT Dalam**

Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan”

B. Batasan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang di atas dan juga mengingat luas dan kompleksnya cakupan masalah yang ada, serta kemampuan peneliti yang terbatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan disajikan dalam penelitian ini, dan memfokuskan pada Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul pada PT.Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan.

C. Batasan Istilah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi istilah sesuai dengan pembahasan berupa :

1. Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan instrumen yang sangat ampuh ketika melakukan analisis strategik, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk mengoptimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang timbul.

2. Strategi pemasaran

Strategi pemasaran adalah logika pemasaran dimana unit bisnis diharapkan mencapai tujuan pemasarannya. Strategi pemasaran terdiri dari pengambilan keputusan tentang biaya pemasaran dari perusahaan, bauran pemasaran dan alokasi pemasaran.

3. Faktor internal dan eksternal

Faktor internal (situasi lingkungan dalam perusahaan) yaitu kekuatan (*Strength*) yang dimiliki oleh perusahaan, kelemahan (*Weakness*) yang dimiliki perusahaan. Faktor eksternal (situasi lingkungan diluar perusahaan) yaitu peluang (*Opportunity*) bagi perusahaan, dan ancaman (*Threat*) bagi perusahaan.

4. Produk

Produk merupakan sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian untuk dibeli, untuk digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan.

5. Tabungan Haji Makbul

Tabungan Haji Makbul merupakan Produk PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam bentuk simpanan untuk Ongkos Naik Haji..

6. PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan adalah salah satu Unit Kerja atau Cabang PT. Bank SUMUT yang berada di kota Padangsidempuan dalam divisi Usaha Syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Analisis SWOT dalam Strategi

Pemasaran pada Produk Tabungan Haji Makbul pada PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul pada PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan berdasarkan Analisis SWOT.

F. Kegunaan Penelitian

1. Menambah khazanah ilmu pengetahuan dan informasi khususnya mengenai Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul pada PT Bank SUMUT Cabang Syariah padangsidempuan.
2. Bagi peneliti, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan berupa wawasan dan ilmu pengetahuan secara teori sehingga mampu dan dapat mengaplikasikannya dalam kehidupan sehari-hari.
3. Bagi pihak akademik, Sebagai bahan acuan dan referensi diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai pengembangan pengetahuan dan memajukan pendidikan perbankan syariah.
4. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan dapat digunakan oleh peneliti lain dan khalayak umum sebagai bahan referensi sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya.

5. Bagi perusahaan PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan, peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah informasi dan masukan bagi lembaga keuangan syariah yang menjadi objek penelitian dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk tabungan haji makbul.
6. Sebagai referensi atau bahan pertimbangan untuk lembaga keuangan lainnya untuk mengembangkan produk tabungan haji dengan melalui penelitian yang dilakukan peneliti.

G. Sistematika Pembahasan

Bab I adalah tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah. Disinilah dipaparkan mengapa peneliti tertarik untuk meneliti Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan. Berdasarkan fenomena yang terjadi, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dan bagaimana analisis SWOT dalam pemasaran produk tabungan haji makbul dan bagaimana strategi yang dilakukan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan berdasarkan analisis SWOT. Dengan adanya rumusan masalah tersebut maka akan tercapai tujuan penelitian yakni untuk menganalisa faktor-faktor kekuatan/kelemahan dan peluang/ancaman dalam strategi pemasaran produk tabungan haji makbul dan untuk merumuskan strategi yang tepat dalam memasarkan produk tabungan haji PT Bank Sumut Cabang Syariah

Padangsidempuan. Hasil penelitian nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat baik untuk peneliti, PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, institusi perguruan tinggi, serta masyarakat.

Bab II adalah tentang tinjauan pustaka. Bab ini berisikan referensi dan kajian yang menjadi pedoman dalam penyusunan skripsi ini, diantaranya pembahasan tentang pengertian strategi pemasaran, yang terdiri dari pengertian strategi pemasaran, tujuan pemasaran bank, dan konsep pemasaran. Kemudian pembahasan tentang pengertian analisis SWOT, dan produk tabungan haji makbul, serta penelitian terdahulu yang membahas tentang hasil dari penelitian sebelumnya.

Bab III adalah tentang metodologi penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian dilakukan, jenis penelitian yang membahas tentang bagaimana penelitian yang dilakukan, analisis/subjek penelitian menguraikan siapa yang menjadi subjek dalam penelitian ini, sumber data yang menjelaskan darimana penelitian didapatkan oleh peneliti, teknik pengumpulan data, teknik apa saja yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data tersebut, teknik pengolahan data dan analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data tentang bagaimana metode penelitian yang dilakukan.

Bab IV adalah tentang hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan tentang bagaimana gambaran umum objek penelitian yang dilakukan peneliti serta berisikan paparan data atau hasil penelitian, dan pembahasan yang tersusun atau atas hasil-hasil penelitian yang merupakan

kumpulan data-data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti serta pembahasan yang merupakan hasil analisis peneliti terhadap permasalahan yang telah didapatkan dalam penelitian.

Bab V adalah tentang penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan inti dari semua pembahasan yang diteliti. Saran adalah masukan-masukan yang berisikan pemikiran. Hal ini merupakan langkah akhir dari penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Analisis SWOT

a. Pengertian Analisis SWOT

Pada tahun 1960-1970 Analisis SWOT dicetuskan oleh Albert Humphrey. SWOT merupakan akronim untuk kata *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunities* (peluang), *threats* (ancaman). Analisis SWOT merupakan instrumen yang sangat ampuh ketika melakukan analisis strategik, kemampuan tersebut terletak pada kemampuan para penentu strategi perusahaan untuk mengoptimalkan peranan faktor kekuatan dan pemanfaatan peluang sehingga sekaligus berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang timbul.¹⁰

Analisis SWOT merupakan identifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan strategi perusahaan. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat mengoptimalkan kekuatan (*strengths*) dan peluang (*opportunities*), namun secara bersamaan dapat mengurangi kelemahan (*weaknesses*) dan ancaman (*threats*). Proses pengambilan keputusan strategis selalu berkaitan dengan pengembangan misi, tujuan, strategis, dan kebijakan perusahaan

¹⁰ Sondang P Siagian, *Manajemen Stratejik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), hlm.172.

dengan pengembangan misi, tujuan, strategis, dan kebijakan perusahaan.¹¹

b. Tujuan metode analisis SWOT

Dengan menggunakan analisis SWOT mengharuskan perusahaan untuk mengidentifikasi faktor faktor yang mempengaruhi baik positif maupun negatif dari dalam maupun luar perusahaan atau organisasi. Peran kunci SWOT adalah untuk membantu memajukan kesadaran penuh dari semua faktor yang mempengaruhi persiapan strategis dan pengambilan keputusan, tujuan diterapkan pada hampir semua aspek industri.

Sebuah analisis SWOT yang berfungsi sebagai pedoman pada produk atau jasa. Jika dilakukan dengan benar dan teliti, maka dapat membantu untuk mengelola dan menerapkan strategi yang tepat untuk bisnis terlepas dari ukuran perusahaan atau sektor.¹²

c. Fungsi metode analisis SWOT

Fungsi analisis SWOT adalah untuk menganalisis mengenai kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan melalui telaah terhadap kondisi internal perusahaan, serta analisa mengenai peluang dan

¹¹ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm.19-20.

¹² Erwin Suryatama, *Lebih Memahami Analisis SWOT dalam Bisnis* (Surabaya: Kata Pena, 2014), hlm.31.

ancaman yang dihadapi perusahaan yang dilakukan melalui telaah terhadap kondisi eksternal perusahaan.¹³

d. Manfaat metode analisis SWOT

Manfaat bila menerapkan Analisis SWOT dalam lembaga keuangan syariah adalah meningkatkan pengetahuan dan pemahaman organisasi sesuai dengan karakternya, para anggota organisasi akan mengetahui dan memahami kekuatan, kelemahan, kesempatan dan tantangan yang dihadapi.¹⁴

e. Faktor faktor Analisis SWOT

1) Kekuatan (*strengths*)

Merupakan sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam dalam organisasi. Faktor faktor kekuatan merupakan suatu kompetensi keunggulan yang terdapat dalam tubuh organisasi itu sendiri. Faktor faktor kekuatan tersebut merupakan nilai tambah atau keunggulan perbandingan dari sebuah organisasi. Hal tersebut mudah terlihat apabila sebuah organisasi memiliki hal khusus yang lebih unggul dari pesaingnya serta dapat memuaskan *stakeholders* maupun pelanggan. Bagi sebuah organisasi, mengenali kekuatan dasar organisasi tersebut merupakan langkah awal menuju organisasi yang memiliki kualitas yang tinggi.

¹³ Ismail Sholihin, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Erlangga, 2012), hlm.169.

¹⁴ Kuat Ismanto, *Manajemen Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), hlm. 191

2) Kelemahan (*weaknesses*)

Merupakan kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat dalam tubuh suatu organisasi. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar di dalam suatu organisasi, namun yang terpenting adalah bagaimana organisasi itu sendiri membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisir kelemahan kelemahan tersebut atau bahkan dapat menghilangkan kelemahan yang ada. Bisa jadi kelemahan itu sendiri menjadi sebuah kelebihan yang tidak dimiliki oleh organisasi lain.

3) Peluang (*opportunities*)

Merupakan suatu kondisi lingkungan di luar organisasi yang menjadi sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi.

4) Ancaman (*threats*)

Merupakan kondisi eksternal yang dapat mengganggu kelancaran berjalannya sebuah organisasi atau perusahaan. Ancaman dapat meliputi hal hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah organisasi. Apabila ancaman tidak segera di terpecahkan, maka akan berakibat dampak pada organisasi tersebut sehingga menjadi sebuah penghambat tercapainya visi dan misi sebuah organisasi atau perusahaan itu sendiri.

f. Analisis lingkungan Internal dan Eksternal

1) Analisis Lingkungan Eksternal

Merupakan suatu kekuatan, kondisi, keadaan, suatu kejadian yang saling berhubungan dimana organisasi atau perusahaan tidak mempunyai kemampuan atau sedikit kemampuan untuk mengendalikan atau mempengaruhinya. Lingkungan eksternal perlu dianalisis sehingga dapat diantisipasi pengaruhnya terhadap perusahaan. Lingkungan eksternal memang sulit untuk dikendalikan karena melibatkan pihak pihak lain yang tidak berhubungan langsung dengan perusahaan, oleh karena itu analisis lingkungan eksternal sangat diperlukan oleh perusahaan khususnya dalam proses perumusan strategi.¹⁵

Matriks eksternal merupakan salah satu matriks yang membantu perusahaan dalam menganalisis faktor lingkungan eksternal. Di dalam matriks eksternal, faktor lingkungan eksternal dibagi menjadi 2 faktor yaitu peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*). Matriks ini menyediakan tempat bagi para penyusun atau perancang strategi dalam merangkum dan juga mengevaluasi informasi mengenai lingkungan eksternal perusahaan.

¹⁵ Senja Nilasari, *Manajemen Strategi Itu Gampang* (Jakarta: Dunia Cerdas, 2014), hlm. 52.

2) Analisis Lingkungan Internal

Merupakan suatu kekuatan, kondisi, keadaan, peristiwa yang saling berhubungan dimana organisasi atau perusahaan mempunyai kemampuan untuk mengendalikannya. Analisis lingkungan internal dapat dilakukan dengan menggunakan matrik internal. Matrik ini serupa dengan matrik eksternal yang digunakan dalam analisis lingkungan eksternal. Perbedaannya adalah faktor faktor yang ditampilkan adalah faktor lingkungan internal yang berupa kelemahan (*weakness*) dan kekuatan (*strength*) yang di miliki perusahaan.

g. Tahap penyusunan

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

1) Matriks TOWS atau SWOT

Alat yang dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan adalah matriks SWOT. Matriks SWOT adalah sebuah alat pencocokan yang penting yang membantu para manajer mengembangkan empat jenis strategi: Strategi SO (kekuatan-

peluang), Strategi WO (kelemahan-ancaman), Strategi ST (kekuatan-ancaman), dan Strategi WT (kelemahan ancaman). Matriks ini menggambarkan bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan yang dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan kemungkinan alternatif strategis bagi perusahaan.¹⁶

Tabel 2.1
Matrik SWOT

IFAS EFAS	STRENGTHS (S) Tentukan faktor kekuatan internal	WEAKNESS (W) Tentukan faktor kelemahan internal
OPPORTUNITY (O) Tentukan faktor peluang eksternal	STRATEGI SO Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	STRATEGI WO Ciptakan strategi yang menggunakan kelemahan untuk memanfaatkan peluang
THREATS (T) Tentukan faktor ancaman eksternal	STRATEGI ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan ancaman	STRATEGI WT Ciptakan strategi yang menggunakan kelemahan untuk memanfaatkan ancaman

(1) Strategi SO

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

¹⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis* (Jakarta: PT. Gramedia, 2016), hlm. 83.

(2) Strategi ST

Strategi ST adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Perusahaan mengoptimalkan kekuatan dalam menghadapi ancaman, dengan berbagai strategi yang dilakukan untuk bisa bersaing dan menghadapi ancaman tersebut.

(3) Strategi WO

Strategi WO adalah diterapkan untuk memanfaatkan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

(4) Strategi WT

Strategi ini didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang ada serta menghindari ancaman. Perusahaan berusaha untuk meminimalkan kelemahan dan ancaman yang datang dengan kekuatan dan pemanfaatan peluang yang ada, sehingga kelemahan dan ancaman dapat diatasi.

2. Strategi Pemasaran

a. Pengertian Strategi Pemasaran

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *stratagos* atau strategi yang berarti jenderal. Strategi adalah cara menempatkan pasukan atau menyusun kekuatan tentara di medan perang untuk mengalahkan musuh. Adapun dalam pembahasan organisasi, istilah strategi hampir selalu dikaitkan dengan arah, tujuan dan penentuan

posisi suatu organisasi dengan mempertimbangkan lingkungan sekitarnya.¹⁷

Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar dan usaha patungan.¹⁸ Pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.¹⁹

Menurut Kotler, *Marketing* (pemasaran) adalah Suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran dan pertukaran. Jadi strategi pemasaran adalah logika pemasaran dimana unit bisnis diharapkan mencapai tujuan pemasarannya. Strategi pemasaran terdiri dari pengambilan keputusan tentang biaya pemasaran dari perusahaan, bauran pemasaran dan alokasi pemasaran.

¹⁷ Sanusi Ahmad, *Manajemen Strategi Pemasaran*, (Bandung: Pustaka Setia, 2018), hlm.

197.

¹⁸ David Fred R, *Manajemen Strategi*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 18.

¹⁹ Muhammad Isa, *Manajemen Pemasaran Bank*, (IAIN Padangsidempuan, 2018), hlm. 1-2.

Oleh sebab itu, manajer pemasaran harus memilih dan melayani segmen pasar terbaik, menetapkan target pasar yang diinginkan dan ingin dimasuki, melakukan diferensiasi pasar, serta memposisikan produk pada pasar yang unggul. Selanjutnya, perusahaan merancang bauran pemasaran yang terintegrasi untuk menghasilkan respon yang diinginkan dalam pasar sasaran. Dengan strategi pemasaran yang handal, perusahaan merancang bauran pemasaran yang terdiri atas 4P yaitu (*Produk, Price, Place, Promotion*).²⁰ Untuk 7P yaitu (*People, Process dan Physical Evidence*).²¹

b. Tujuan pemasaran bank

- 1) Memaximumkan konsumsi atau dengan kata lain memudahkan dan merangsang konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan bank secara berulang-ulang.
- 2) Memaximumkan kepuasan konsumen melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah.
- 3) Memaximumkan pilihan (ragam produk) dalam arti bank menyediakan berbagai jenis produk bank sehingga nasabah memiliki ragam pilihan pula.

²⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2020), hlm.172

²¹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung : Alfabeta 2020), hlm.338

- 4) Memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.

c. Konsep pemasaran

Dalam kegiatan pemasaran terdapat beberapa konsep pemasaran dimana masing-masing konsep memiliki tujuan yang berbeda. Konsep ini timbul dari satu periode ke periode lainnya akibat perkembangan pengetahuan baik produsen maupun konsumen. Penggunaan konsep ini tergantung perusahaan yang juga dikaitkan dengan jenis usaha dan tujuan perusahaan yang bersangkutan.²²

3. Tabungan Haji Makbul

a. Pengertian Tabungan

Praktik pendanaan (*funding*) bank syariah pada dasarnya diadopsi dari produk tabungan atau simpanan serta deposito pada bank konvensional. Akan tetapi terdapat perbedaan mendasar, bank syariah melandasi setiap transaksi dalam tabungan dan deposito dengan akad yang sesuai dengan syariah. Undang undang atau peraturan lainnya, sedangkan untuk bank konvensional setiap produk tabungan hanya mengacu pada undang undang dan peraturan yang berlaku.²³

Pada 1 angka 21 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah mengungkapkan bahwa tabungan merupakan

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014), hlm. 194.

²³ Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), hlm.

simpanan berdasarkan akad wadiah atau investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak ditarik dengan cek, bilyet giro, atau lainnya yang dipersamakan dengan itu. Selain itu tabungan juga merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²⁴

Tabungan merupakan salah satu bentuk simpanan yang diperlukan oleh masyarakat untuk menyimpan uangnya dimana simpanan yang dibuka dengan persyaratan yang sangat mudah dan sederhana. Pada umumnya, bank syariah memberikan persyaratan yang sama pada masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan. Di samping itu juga setiap bank syariah akan memberikan persyaratan tentang jumlah minimal setoran awal, setoran minimal, serta setoran saldo minimal yang harus disisakan. Saldo minimal ini diperlukan pada saat tabungan ditutup, maka masih terdapat saldo dana yang akan digunakan untuk membayar biaya administrasi atas penutupan tabungan nasabah.

²⁴ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009), hlm. 92.

Dalam hal ini, Islam juga memiliki dua prinsip akad perjanjian yang dapat diimplementasikan oleh bank syariah pada produk tabungan, yaitu akad wadiah dan mudharabah.

b. Pengertian Tabungan Haji Makbul

Tabungan Haji Syariah adalah sangat direkomendasikan bagi nasabah yang berencana untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan Haji Syariah adalah jenis produk tabungan syariah berdasarkan akad *wadiah* yang sesuai dengan prinsip Islam. Nasabah menyetorkan sejumlah dana dengan jumlah tetap dalam jangka waktu tertentu hingga target dana tercapai.

Menunaikan ibadah haji merupakan salah satu dari lima rukun islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap muslim yang telah mampu baik lahir maupun batin. Kewajiban tersebut dapat dilihat dari beberapa ayat dalam al Qur'an, salah satu ayat Al Qur'an yang mewajibkan untuk melaksanakan ibadah haji yaitu QS Al Hajj ayat 27 yang berbunyi:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ

ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾

Artinya : Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.²⁵

Tafsir :

(Dan berserulah) serukanlah (kepada manusia untuk mengerjakan haji) kemudian Nabi Ibrahim naik ke puncak bukit Abu Qubais, lalu ia berseru, “Hai manusia ! Sesungguhnya Rabb kalian telah membangun Baitullah dan Dia telah mewajibkan kalian untuk melakukan haji, maka sambutlah seruan Rabb kalian ini”. Lalu Nabi Ibrahim menolehkan wajahnya ke kanan dan ke kiri serta ke arah Timur dan ke Barat. Maka menjawablah semua orang yang telah ditentukan baginya dapat berhaji dari tulang tulang sulbi kaum lelaki dan rahim kaum wanita, seraya mengatakan, “*Labbaik allahumma Labbaik*”, artinya : ya Allah, kami penuhi panggilan Mu, Ya Allah, kami penuhi panggilan Mu. Sedangkan jawab dari Amar yang dimuka tadi adalah ialah (niscaya mereka akan datang kepada mu dengan berjalan kaki) lafal Rijaalan adalah bentuk jamak dari lafal Raajilun, wazannya sama dengan lafal Qaaimun yang bentuk jamaknya adalah Qiyaamun : artinya berjalan kaki dan berkendara

²⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah untuk wanita* (Bandung :Penerbit Itjabal, 2010), hlm. 336.

(dengan menaiki unta yang kurus) karena lamanya perjalanan :
lafal Dhamirin dapat di tunjukkan kepada jenis jantan dan betina (mereka datang) yakni unta unta kurus iyu yang dimaksud adalah orang orang yang mengendarainya (dari segenap penjuru yang jatuh) dari daerah yang perjalanannya sangat jauh.²⁶

Ayat al Qur'an di atas menjelaskan bahwa perintah untuk menyerukan kepada semua umat islam tentang kewajiban menunaikan ibadah haji di Baitullah serta menjelaskan tentang segala keutamaan bagi orang yang melaksanakannya. Selain ayat al Qur'an, dalam hadits Nabi juga dijelaskan tentang kewajiban menunaikan ibadah haji bagi setiap muslim yang telah mampu menunaikannya seperti sudah baligh dan cukup secara finansial, fisik dan mental.

Seperti didalam hadist Rasulullah SAW bersabda :

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

²⁶ Tafsir Ringkas dan Lengkap Kemenag RI (Lajnah Pentashihan Mushaf Al Qur'an, Badan Litbang dan Diklat, kementerian Agama RI)

وَالْحَجُّ، وَصَوْمُ رَمَضَانَ

Artinya : Agama islam dibangun atas lima yaitu bersaksi bahwa tiada Tuhan yang wajib disembah kecuali Allah dan bersaksi bahwa Nabi Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan sholat 5 waktu, membayar zakat, puasa di Bulan Ramadhan, dan melaksanakan Haji ke Baitullah bagi orang-orang yang mampu melaksanakannya”.²⁷

أُمُّ الْمُؤْمِنِينَ عَائِشَةُ قَالَتْ قُلْتُ يَا رَسُولَ اللَّهِ أَلَا نَخْرُجُ
فَنُجَاهِدَ مَعَكَ فَإِنِّي لَا أَرَى عَمَّ لَا فِي الْقُرْآنِ
أَفْضَلَ مِنَ الْجِهَادِ قَالَ لَا وَلَكِنَّ أَحْسَنَ الْجِهَادِ
وَأَجْمَلُهُ حَجُّ الْبَيْتِ حَجُّ مَبْرُورٌ

Artinya : Ummul mukminin Aisyah, ia berkata; aku pernah mengatakan; "Wahai Rasulullah, tidakkah kami boleh berangkat berjihad bersamamu, karena aku tidak melihat suatu amalan didalam Al-Qur'an yang lebih utama daripada jihad?Maka beliau bersabda: “Tapi sebaik-baik jihad dan yang paling indah adalah haji di Ka’bah atau haji mabrur”.²⁸

Hadits di atas menjelaskan tentang lima rukun dalam Islam yang wajib dilaksanakan oleh setiap umat Islam, salah satunya adalah menunaikan ibadah haji ke Baitullah bagi umat Islam yang telah

²⁷ Abu Abdillah al-Bukhari, Sahih Bukhari, babbadau'l wahyi, Juz 1, (Beirut:Dār Ibnu Katsir, 1987 H).

²⁸ Imam al-Nasa’ī, *Sunan al-Nasa’ī*, bab Haji; keutamaan haji, no. 2626, 5/113.

mampu melaksanakannya.. Kegiatan melaksanakan Ibadah haji hanya dilakukan ketika bulan haji saja yaitu bulan Dzulhijjah. Pelaksanaan rukun Islam ini harus menjadi titik tolak perubahan dalam hidup. Orang yang paling bodoh adalah orang yang dengan hajinya hanya ingin mendapat gelar guna menipu manusia dan mendapat harta. Ia adalah orang yang lalai dan rugi karena menjadikan agama sebagai tunggangan untuk dunianya. Alqur'an telah sangat dalam berada di dalam jiwa manusia, ketika ia memproklamirkan panggilan Tuhan pada penutupan haji. Al-Qur'an senantiasa mengajak jamaah haji untuk tidak melupakan sikap rendah diri, serta bergantung pada Tuhan dan kembali pada-Nya.

Dana yang terkumpul akan digunakan sebagai pembiayaan pelaksanaan ibadah haji bagi nasabah. Produk Tabungan Haji Makbul adalah tabungan yang membantu meringankan niat dan langkah seseorang serta memberi kepastian untuk mewujudkan impian menunaikan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan Haji Makbul didukung oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Tabungan Haji Makbul tidak dikenakan biaya administrasi karena tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad damānah* yaitu titipan yang bisa dikelola oleh bank dan nasabah akan mengambil kembali dana yang dititipkan pada waktu yang telah ditentukan

Tabungan haji makbul ini ada di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan sejak tahun 2005.

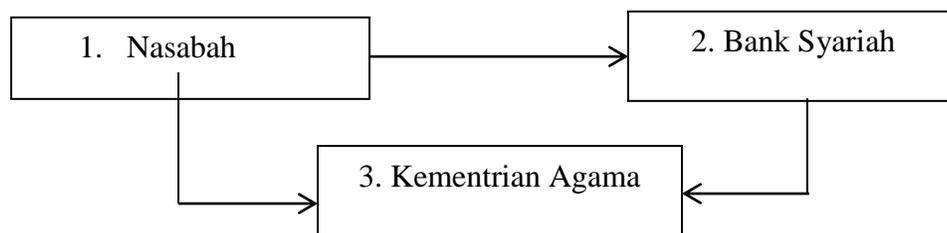
c. Manfaat Tabungan Haji Makbul

Manfaat bagi nasabah yang ingin meringankan langkah menunaikan ibadah haji adalah:

- 1) Meringankan penyiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
- 2) Perlindungan asuransi jiwa SIPANDA (Asuransi Pembangunan Askiranda) bebas premi.
- 3) Gratis segala biaya administrasi.
- 4) Sampai saat ini nasabah berhak mengikuti kegiatan manasik haji tanpa dikenakan biaya apapun.
- 5) Mendapat souvenir haji langsung sesuai dengan ketentuan.
- 6) Dapat dibuka di seluruh unit Kantor Bank Sumut.

d. Mekanisme Produk Tabungan Haji Makbul

Gambar Skema 4.1
Produk Tabungan Haji Makbul



Sumber : PT. Bank SUMUT KCSy Padangsidimpuan.²⁹

²⁹ Hasil Wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan), 11 Februari 2020 pkl 15:30 WIB

Keterangan:

- i. Nasabah mendatangi bank untuk membuka rekening Tabungan Haji Makbul dengan saldo minimal Rp. 100.000, jika ingin langsung mengambil porsi maka nasabah harus memiliki uang sebesar Rp. 25.000.000 dan harus membawa beberapa persyaratan diantaranya: fotokopi KTP, Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah, pas foto, materai, dan lain-lain.
 - ii. Bank Syariah membuka rekening Tabungan Haji Makbul, kemudian bank mengambil nomor validasi, selanjutnya bank menyerahkan nomor validasi dan menyiapkan berkas-berkas yang akan dibawa nasabah ke kantor Kementerian Agama.
 - iii. Kementerian Agama menetapkan porsi untuk nasabah Tabungan Haji tersebut.
- e. Syarat dan Ketentuan Membuka Tabungan Haji Makbul**

Persyaratan dan ketentuan bagi nasabah serta cara membuka Tabungan Haji Makbul yaitu:

- 1) Membuka rekening Tabungan Haji Makbul.
- 2) Melampirkan fotocopy kartu identitas yang masih berlaku seperti KTP/SIM, kartu keluarga, buku nikah, akta lahir, ijazah.
- 3) Melampirkan pas photo yang bisa dicetak.
- 4) Melampirkan materai 10000.
- 5) Setoran awal Rp. 100.000 .

- 6) Menggunakan map untuk laki laki berwarna biru dan untuk perempuan berwarna merah.
- 7) Tabungan tidak boleh ditarik sewaktu-waktu.

f. Manfaat Membuka Rekening Tabungan Haji Makbul

Manfaat bagi nasabah yang ingin meringankan langkah menunaikan ibadah Haji adalah:

- 1) Meringankan penyiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
- 2) Perlindungan asuransi jiwa SIPANDA (Asuransi Pembangunan Askiranda) bebas premi.
- 3) Gratis segala biaya administrasi
- 4) Sampai saat ini nasabah berhak mengikuti kegiatan manasik haji tanpa dikenakan biaya apapun.
- 5) Mendapat souvenir haji langsung sesuai dengan ketentuan
- 6) Dapat dibuka di seluruh unit Kantor Bank Sumut

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang digunakan oleh peneliti sebagai perbandingan dalam menganalisis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Terdahulu	Judul Penelitian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu
1	Nur Anim Jauhariyah; Ahmad Munawar; Mahmudah (Jurnal Institut Agama Islam Darussalam (IAIDA) Blokagung Banyuwangi, 2020)	Strategi Pemasaran Syariah Dan <i>Waiting List</i> Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada Pt Brisyarlah Kcp Genteng Kabupaten Banyuwangi	Terdapat pengaruh signifikan secara parsial antara variabel strategi pemasaran (X1) terhadap variabel keputusan nasabah (Y) menggunakan tabungan haji di BRISyariah KCP Genteng Banyuwangi.
2	Fauziah Pebriani, (skripsi Fakultas Ekonomi dan IAIN Purwokerto, 2018)	Analisis Swot Terhadap Produk Tabungan Di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Banyumas Ajibarang (Studi Kasus Pada Produk Tabungan Faedah, Tabungan Haji, dan Tabungan Karyawan iB BRISyariah)	Berdasarkan hasil rancangan SWOT, strategi yang digunakan oleh Bri syariah KCP Banyumas Ajibarang adalah strategi SO (<i>Strengths Opportunities Strategies</i>) yaitu menggunakan kekuatan dalam memanfaatkan Peluang. Strategi SO yang dapat dilakukan diantaranya ialah melakukan upaya Peningkatan terhadap SDM pemasaran, menyusun strategi promosi yang efektif Dan efisien, melakukan inovasi pengembangan produk, memperluas kerjasama Dengan pihak-pihak yang berpengaruh, melakukan <i>social education</i> kepada Masyarakat terkait

			pemahaman sistem bank syariah, serta melakukan upaya Peningkatan dibidang teknologi.
3	Muhammad Nadzif, (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, 2016).	Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di BMI Kantor Cabang Semarang	Berdasarkan hasil penelitian ini Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di BMI Kantor Cabang Semarang adalah salah satu produk unggulan BMI, tingkat pertumbuhan nasabah produk tabungan iB Muamalat. Haji dan umrah setelah adanya program rezeki haji berkah mengalami perkembangan yang sangat signifikan
4	Skripsi Umi Masruroh, UIN Walisongo Semarang, 2015.	Analisis SWOT dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Batara iB di BTN Syariah Cabang Semarang	Hasil dari analisis SWOT yang dilakukan Umi Masruroh digunakan sebagai acuan dalam menentukan strategi pemasaran produk tabungan Batara iB, sedangkan analisis SWOT yang dilakukan peneliti ialah sebagai evaluasi untuk menentukan rencana strategi kedepan sehingga mampu meningkatkan kualitas serta kuantitas nasabah produk tabungan yang terdapat di BRISyariah KCP Banyumas Ajibarang
5	Makhdaleva Hanura Tajudin, Ade Sofyan	Pengaruh Promosi, Kepercayaan Dan Kesadaran Merek Terhadap	1.Promosi (X1) secara parsial berpengaruh terhadap proses keputusan menggunakan produk

	Mulazid (Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017)	Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji (Mabrur) Bank Syariah Mandiri Kcp. Sawangan Kota Depok	tabungan haji (<i>mabrur</i>) Bank Syariah Mandiri dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,273. 2. Kepercayaan (X2) secara parsial berpengaruh terhadap proses keputusan menggunakan produk tabungan haji (<i>mabrur</i>) Bank Syariah Mandiri dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,343. 3. Kesadaran merek (X3) secara parsial berpengaruh terhadap proses keputusan menggunakan produk tabungan haji (<i>mabrur</i>) Bank Syariah Mandiri dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,208.
6	Nuryadi Akbar (Jurnal Universitas Ibn Khaldun, 2019)	Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Kcp Sudirman, Bogor)	Strategi pemasaran pada Tabungan Haji Mabrur di Bank Syariah Mandiri, dengan menggunakan pasar yang dituju yaitu: a)Segmentation, Bank Syariah Mandiri segmentasi secara khusus, yaitu segi daerah atau wilayah, segi usia, segi status nasabah. b)Targeting, Bank Syariah Mandiri Mentargetkan dalam tabungan Haji Mabrur tersebut adalah masyarakat yang beragama islam. c)Positioning, Bank Syariah Mandiri mensosialisasikan dirinya sebagai mitra bisnis yang amanah dan maslahah, sebagai lembaga keuangan yang tugas pokoknya

			mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat.
--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan dengan penelitian terdahulu dalam beberapa hal, yaitu :

- a. Dari penelitian terdahulu Nur Anim Jauhariyah, Ahmad Munawar, Mahmudah, perbedaan dari penelitian tersebut menggunakan strategi pemasaran 7P yaitu *Produk, Price, Place, Promotion, People, Process dan Physical Evidence*) dengan jenis penelitian kuantitatif

Sedangkan peneliti membahas analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weakness*, (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang) dan *Threat*, (Ancaman) *People*, (Orang), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Sarana fisik) dalam strategi pemasaran 7P dengan jenis penelitian kualitatif.

Sedangkan persamaan penelitian tersebut adalah dalam pembahasan sama-sama membahas strategi pemasaran produk Bank.

- b. Dari penelitian terdahulu Fauziah Pebriani, perbedaan dari penelitian tersebut menggunakan strategi pemasaran 2P yaitu *Produk* dan *Promotion*

Sedangkan peneliti membahas analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weakness*, (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang) dan *Threat*, (Ancaman) *People*, (Orang), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence*

(Sarana fisik) dalam strategi pemasaran 7P dengan jenis penelitian kualitatif

Sedangkan persamaan penelitian tersebut adalah dalam pembahasan sama-sama membahas strategi pemasaran dan analisis SWOT produk Bank.

- c. Dari penelitian terdahulu Muhammad Nadzif,, perbedaan dari penelitian tersebut tidak menggunakan analisis SWOT.

Sedangkan peneliti membahas analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weakness*, (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang) dan *Threat*, (Ancaman) *People*, (Orang), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Sarana fisik) dalam strategi pemasaran 7P dengan jenis penelitian kualitatif Sedangkan persamaan penelitian tersebut adalah dalam pembahasan sama-sama membahas strategi pemasaran produk Bank.

- d. Dari penelitian terdahulu Masruroh, perbedaan dari penelitian tersebut terletak pada waktu dan tempat, Masruroh melakukan penelitian di BTN Syariah Cabang Semarang dan penelitian peneliti dilakukan di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

Sedangkan peneliti membahas analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weakness*, (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang) dan *Threat*, (Ancaman) *People*, (Orang), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Sarana fisik) dalam strategi pemasaran 7P dengan jenis penelitian kualitatif.

- e. Dari penelitian terdahulu Makhdaleva Hanura Tajudin, Ade perbedaan dari penelitian tersebut penelitian terdahulu menggunakan Promosi, Kepercayaan dan Kesadaran Merek untuk variabel nya dengan metode jenis penelitian kuantitatif

Sedangkan peneliti membahas analisis SWOT yaitu *Strength* (Kekuatan), *Weakness*, (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang) dan *Threat*, (Ancaman) *People*, (Orang), *Process* (Proses) dan *Physical Evidence* (Sarana fisik) dalam strategi pemasaran 7P dengan jenis penelitian kualitatif.

Sedangkan persamaan penelitian tersebut adalah dalam pembahasan sama-sama membahas tentang produk tabungan haji.

- f. Persamaan ini dengan penelitian Nuryadi Akbar adalah sama sama membahas strategi pemasaran produk tabungan haji, untuk perbedaannya terletak pada tempat dan waktu dan juga pada akad yang digunakan setiap perusahaan yang diteliti, penelitian terdahulu menggunakan akad mudharabah sedangkan penelitian peneliti menggunakan akad *wadiah* (titipan).

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metodologi Penelitian

1. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Januari 2021 sampai Agustus 2021. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan di Jalan Merdeka No.12, Wek V, Padangsidempuan Utara, Sumatera Utara, Indonesia.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif dan dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan.³⁰ Penelitian lapangan (*Field Research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai suatu variabel, keadaan atau skala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.³¹

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun juga suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, tujuan dari

³⁰ Juliansah Noor, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta : Kencana, 2011), hlm.34

³¹ Suharsami Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta : Rineka Cipta, 2013), hlm.3.

penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta fakta, sifat sifat, serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.³²

Peneliti melakukan studi kasus di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung, melaksanakan wawancara dengan pihak yang berkepentingan dan mengumpulkan dokumen dokumen penting yang dibutuhkan dalam melakukan teknik analisis SWOT dalam strategi pemasaran produk Tabungan Haji Makbul untuk menggali informasi yang dibutuhkan.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah Customer Service, Akuntansi IT dan Lap Cabang, dan bidang pelayanan nasabah yang menangani Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan.

4. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer merupakan jenis data yang diperoleh dan digali dari sumber utamanya (sumber asli). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer diperoleh dari karyawan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Data yang digunakan adalah data laporan persentase Tahunan pada PT Bank SUMUT Cabang Padangsidempuan tahun 2018

³² Muhammad Nizar, *Metode Penelitian* (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011), hlm.54.

sampai 2020. Kemudian peneliti juga menggali informasi yang dibutuhkan dalam penelitian melalui wawancara dengan karyawan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan serta masalahnya dalam jumlah nasabah produk tabungan haji makbul .

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan.³³

Observasi adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan dan diagnosis.³⁴ Pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah menggunakan observasi langsung. Observasi langsung berarti pengamatan dan pencatatan berdasarkan data. Data itu dikumpulkan dan disaring kembali dengan bantuan berbagai alat canggih seperti komputer dan handphone.³⁵

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara berinteraksi melalui percakapan antara dua orang atau lebih yang salah satunya bertujuan untuk menggali dan mendapatkan informasi untuk suatu kajian tertentu. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu

³³ Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian* (Ponorogo : STAIN Press Ponorogo, 2010), hlm. 77

³⁴ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial* (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), hlm. 131.

³⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2014), hlm. 310.

pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan yang diwawancarakan (*interview*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut yang berkaitan dengan penelitian peneliti.³⁶

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan bentuk alat pengumpulan data selain Observasi dan wawancara adalah dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data pencapaian target tahunan Tabungan Haji Makbul dan sejarah/gambaran umum PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan.

6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa yang ada adanya. Penelitian ini tidak melakukan manipulasi data penelitian dan tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Analisis data merupakan tahap pertengahan dari rangkaian tahap dalam sebuah penelitian yang mempunyai tugas yang sangat penting. Hasil penelitian yang dihasilkan harus melalui proses analisis terlebih

³⁶ Lexy J. Meleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2000), hlm.135.

dahulu agar dapat di pertanggung jawabkan. Peneliti menggunakan metode interaktif yang dipelopori oleh Miles dan Huberman.

a. Pengumpulan data

Kegiatan utama dalam setiap penelitian adalah pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif, peneliti adalah sebagai instrumen kunci dalam pengumpulan data. Proses pengumpulan data dilakukan sebelum, pada saat, bahkan di akhir penelitian. Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data melalui berbagai cara, yaitu, observasi, wawancara dan dokumentasi, makin lama dilapangan jumlah data yang terkumpul akan semakin banyak dan bervariasi. Hasil dari ketiga tersebut adalah data.³⁷

b. Reduksi Data

Proses lanjutan dari data lapangan yang terkumpul ialah mereduksi. Mereduksi berarti menggabungkan dan penyeragaman data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan yang akan dianalisis. Apabila setelah diteliti ternyata data tersebut masih campur dengan data yang lainnya, maka peneliti harus bisa memilih data yang berkaitan dengan Produk Tabungan Haji Makbul pada PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. Untuk data yang tidak ada kaitannya dengan penelitian harus dipisahkan sebagai upayaantisipasi jika suatu saat dibutuhkan kembali.

³⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: ALFABETA, 2020), hlm. 167.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplay data, guna memudahkan dalam memahami apa yang terjadi merencanakan kerja berdasarkan apa yang dipahami tersebut. proses penyajian data dilakukan secara sistematis supaya lebih mudah untuk dipahami dan ditarik kesimpulan.

d. Kesimpulan

Kesimpulan dalam analisis data kualitatif ini dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, karena setiap telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan dikembangkan setelah peneliti berada di lapangan.³⁸

7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

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

³⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta CV, 2014), hlm. 345.

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti juga bisa menggunakan dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto.

b. Ketekunan Pengamatan

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

c. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan bahan referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara, data interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto.³⁹

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2014), hlm. 467.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

1. Sejarah PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

Terbitnya peraturan pemerintah Nomor 1 Tahun 1995 merupakan tonggak awal berdirinya Bank Pembangunan Daerah di seluruh Indonesia dan dinyatakan bahwa di daerah-daerah provinsi dapat didirikan Bank Pembangunan Daerah. Bank pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 04 November 1961 dengan Akta Notaris Rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas. Berdasarkan Undang-undang No. 13/1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai Perda TK.I Sumatera Utara No. 5/1965, dengan model dan saham yang dimiliki Pemda TK.I dan Pemda TK. II Sumatera Utara.⁴⁰

Kemudian dalam perkembangannya sesuai dengan kebutuhan maka pada tanggal 16 April 1999 bentuk hukum diubah menjadi perseroan terbatas sesuai dengan Akte Pendirian Perseroan Terbatas No. 38/1999 Notaris Alina Hanum Nasution, SH yang telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman RI No. C-8224 HT.01.01/1999. Dasar perubahan bentuk hukum sebelumnya telah dituangkan dalam perda TK.I Sumatera

⁴⁰ <https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>Diakses pada 16 Juni 2021

Utara No. 2/1999. Sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan selanjutnya dengan Akta No. 31 Tanggal 15 Desember 1999.

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

Hasil survei yang dilakukan di delapan kota di Sumatera Utara menunjukkan minat masyarakat terhadap pelayanan bank cukup tinggi yakni 70 persen untuk tingkat ketertarikan dan lebih dari 50 persen untuk keinginan mendapatkan pelayanan Perbankan Syariah. Atas dasar itulah akhirnya pada tanggal 04 November 2004 PT Bank SUMUT membuka Unit Usaha Syariah dengan dua Kantor Cabang Syariah, yaitu Kantor Cabang Syariah Medan dan Padangsidempuan.

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

1) Menetapkan target pasar

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

2) Melakukan sosialisasi dan promosi

Jasa perbankan syariah merupakan produk yang relatif baru, upaya sosialisasi terhadap nasabah harus senantiasa diupayakan. Untuk mewujudkan upaya ini, PT Bank Sumut Unit Syariah telah menjalin kerjasama dengan perguruan tinggi, organisasi-organisasi keagamaan, sosialisasi tentang produk-produk perbankan syariah ini juga menggunakan media konvensional seperti media cetak, radio, dan juga melalui brosur, spanduk, baliho serta aktif mengikuti pameran dengan membuka stand atau gerai.

3) Pengembangan produk

Pengembangan produk lebih difokuskan kepada produk pembiayaan, penghimpunan dana dan jasa. Pengembangan dari

masing-masing produk akan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan pasar.

2. Visi dan Misi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

a. Visi PT Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan

Visi yang ditetapkan oleh PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah menjadi Bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup masyarakat.

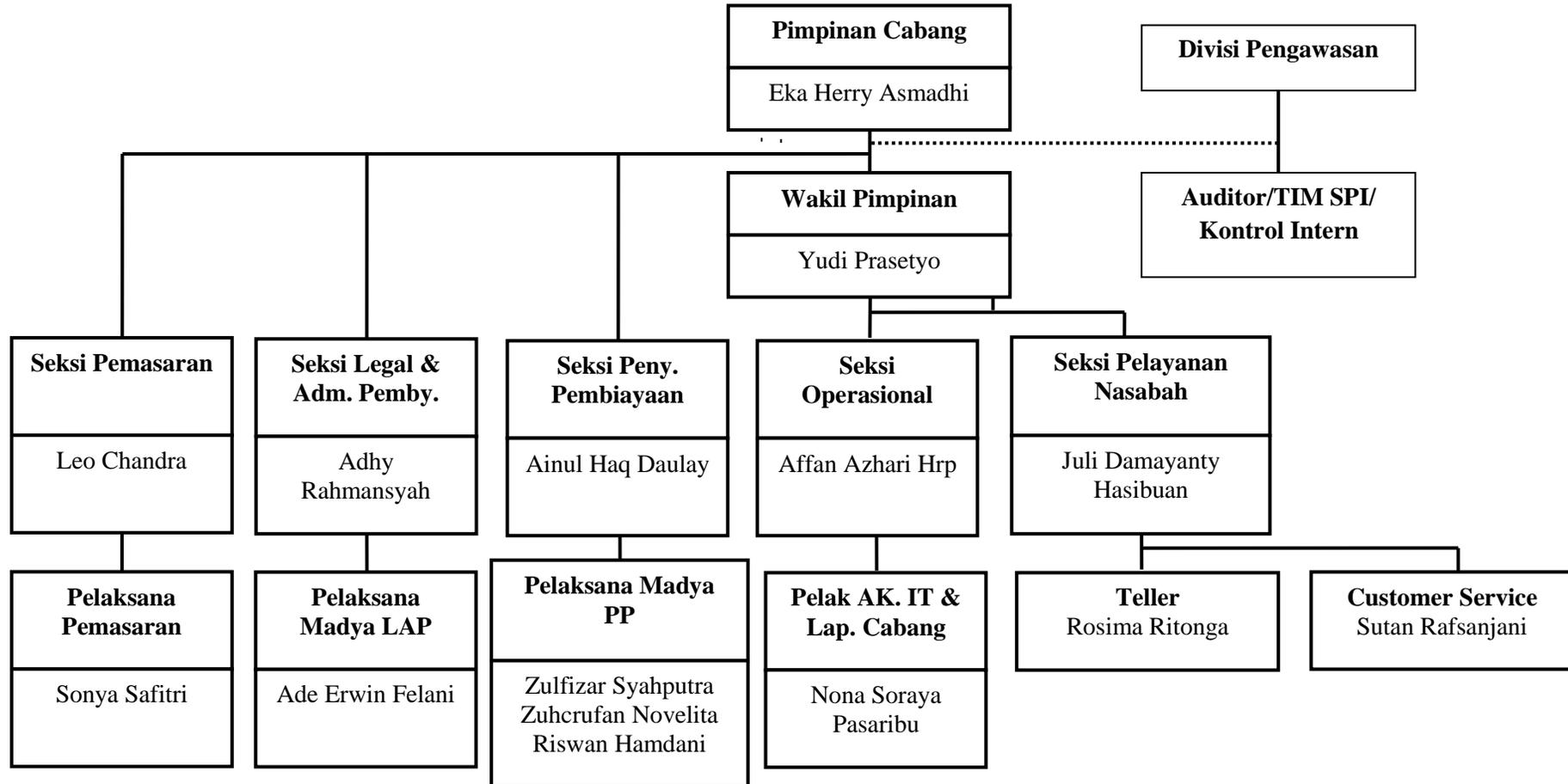
b. Misi PT Bank Sumut Cabang Syariah padangsidimpuan

Misi yang diterapkan PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah mengelola dana pemerintah secara profesional dan meningkatkan posisi bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional dan aman.

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan senantiasa menyesuaikan diri dengan perkembangan bisnis, sekaligus mengantisipasi dinamika perubahan lingkungan bisnis.

Gambar 4.2
Struktur Organisasi PT Bank SUMUT Cabang Syariah
Padangsidempuan



Sumber : PT. Bank SUMUT KCSy Padangsidempuan

Penjelasan Struktur Organisasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

a. Pimpinan Cabang

Tugas Pimpinan Cabang adalah :

1. Memimpin, mengkoordinir, membimbing dan mengawasi serta melakukan penilaian terhadap kinerja pejabat dan karyawan di lingkungan kantor cabang.
2. Membimbing dan mengarahkan kegiatan pelayanan kepada nasabah, penggunaan teknologi informasi, administrasi kredit, pengelolaan likuiditas serta memantau dan mengendalikan kegiatan-kegiatan tersebut.
3. Membimbing dan mengarahkan penyusunan rencana kerja tahunan, jangka menengah dan jangka panjang untuk diajukan kepada direksi dan selanjutnya menyusun action plan, melakukan koordinasi atas pelaksanaan rencana kerja yang telah disetujui direksi.
4. Bertanggung jawab atas seluruh operasional kantor cabang kepada direksi.
5. Bertanggung jawab atas kebenaran dan ketepatan waktu laporan-laporan yang berhubungan dengan kantor cabang.

b. Wakil Pemimpin Cabang

Tugas Wakil Pimpinan Cabang

1. Memberikan saran-saran dan pertimbangan-pertimbangan kepada pemimpin cabang tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bagian tugasnya.

2. Membantu pemimpin cabang dalam membimbing dan mengawasi seluruh pekerjaan staf dan karyawan di lingkungan kantor cabang.
3. Mengkoordinir penyusunan usulan rencana kerja dari unit kerja yang dibawahinya.
4. Bertanggung jawab atas kelancaran dan kebenaran pelaksanaan seluruh operasional unit kerja yang disupervisinya.

c. Seksi Pemasaran

Tugas Seksi Pemasaran adalah :

1. Mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan operasional di seksinya.
2. Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan serta action program sesuai bidang tugasnya.
3. Memberikan saran-saran dan atau pertimbangan-pertimbangan kepada pemimpin cabang tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang perlu diambil di bidang tugasnya.
4. Bertanggung jawab kepada pemimpin cabang.
5. Bertanggung jawab atas keamanan dan keselamatan seluruh perlengkapan inventaris dan dokumen yang berada di seksi pemasaran.

d. Pelaksana Akuntansi IT dan Laporan

Tugas Pelaksana Akuntansi IT dan Laporan adalah :

1. Melaksanakan pembuatan laporan mingguan bulanan baik laporan operasional maupun laporan perkreditan.

2. Melaksanakan proses Akuntansi sesuai dengan perkembangan yang ada di dunia perbankan.
3. Mengikuti dan mengupdate perkembangan Informasi dan Teknologi seputar sistem operasional perbankan yang sedang berlangsung.

e. Teller

Tugas Teller adalah :

Melaksanakan transaksi tunai untuk seluruh rekening yang ada, baik tabungan, deposito, giro, kredit dan setoran-setoran lainnya.

f. Pelaksana Pelayanan Informasi Nasabah Customer Service

Tugasnya adalah :

1. Memberikan informasi tentang perkembangan produk dan jasa Bank Sumut kepada calon nasabah dan nasabah.
2. Melaksanakan tugas membuka rekening Tabungan, Deposito, Giro.
3. Melaksanakan proses permohonan dari nasabah berupa Surat Keterangan Bank SKB, Surat Keterangan Dukungan Dana SKDD.
4. Melayani permasalahan keluhan nasabah.

g. Pelaksana Pemasaran

Tugas Pelaksana Pemasaran adalah :

1. Melaksanakan tugas memasarkan produk dan jasa PT Bank Sumut khususnya pemasaran kredit.
2. Melaksanakan tugas survey taksasi lapangan terhadap permohonan kredit calon debitur.

4. Produk Tabungan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan

PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki beberapa produk tabungan sebagai berikut :

a. Tabungan iB Prioritas

Tabungan bagi nasabah Prima Bank SUMUT dengan prinsip *mudharabah* /bagi hasil yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan dan dapat diambil kapan saja (*on call*). Produk tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah baik perorangan maupun lembaga yang menginginkan dananya tersimpan dengan aman dengan proses yang mudah dan berkah. Produk ini difasilitasi ruangan khusus yang nyaman untuk melakukan transaksi keuangan, *fasilitas executive lounge, layanan fardhu kifayah* (pengurusan jenazah), bebas antrian, *pick-up* setoran, bebas parkir, konsultasi keuangan syariah (zakat, waris, dll) dan mendapatkan bingkisan istimewa dari Bank SUMUT Syariah dengan nominal saldo Rp. 200.000.000,-

b. Tabungan Marwah

Tabungan dengan prinsip wadiah *yad dhamanah*/ titipan yang dapat diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank. Produk tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah baik

perorangan maupun lembaga yang menginginkan dananya tersimpan dengan aman dengan proses yang mudah dan berkah serta dapat juga dijadikan sebagai rekening gabungan.

c. Tabungan Makbul

Tabungan dengan prinsip *wadiah yad dhamanah* (titipan) yang dapat diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan tertentu yang telah disepakati dan tidak ada imbal hasil yang disyaratkan kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari pihak Bank. Produk tabungan ini diperuntukkan bagi nasabah baik perorangan maupun lembaga yang menginginkan dananya tersimpan dengan aman dengan proses yang mudah dan berkah serta dapat juga dijadikan sebagai rekening gabungan.

d. Tabungan Simpel iB

Tabungan yang diperuntukkan bagi siswa dan pelajar yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia yang dikembangkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Komite Pengembangan Jasa Keuangan Syariah (KPJKS) dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Tabungan ini menggunakan prinsip *mudharabah* (bagi hasil) yang dapat digunakan sebagai investasi yang menguntungkan dan dapat diambil kapan saja (*on call*).

e. Tabungan Marhamah

Tabungan Marhamah (iB Martabe *Mudharabah* bagi hasil) adalah tabungan dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional melalui Teller atau ATM.⁴¹

B. Hasil Penelitian

1. Strategi Pemasaran Yang Dilakukan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

Di era modern seperti saat ini, persaingan perusahaan semakin tinggi karena itu pelaku bisnis harus melakukan terobosan untuk meningkatkan eksistensi perusahaan. Dengan tingkat persaingan yang sangat tinggi, setiap perusahaan harus memiliki strategi pemasaran yang baik. Salah satu produk yang terdapat di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan adalah Tabungan Haji Makbul. Tabungan ini merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji.

Dalam mempersiapkan strategi pemasaran PT Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan melakukan beberapa proses pemasaran marketing mix diantaranya :⁴²

⁴¹ <https://www.banksumut.co.id/>.Diakses pada 25 Juni 2021

⁴² Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas* (Jakarta: Erlangga, 2020), hlm.172.

a. Strategi Produk

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar bersangkutan, baik berupa barang maupun jasa.

Indikator produk adalah sebagai berikut :

1) Ukuran

Ukuran dapat didefinisikan sebagai bentuk, model dan struktur fisik dari suatu produk yang dilihat dengan nyata dan dapat diukur.

Jenis dan bentuk produk yang disediakan oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan adalah produk dalam bidang jasa. Untuk bentuk, model, dan struktur buku tabungan haji makbul sangat sederhana dan menarik. Mudah diingat dan dimengerti, Bank Sumut Cabang Syariah memberi nama produknya singkat dan jelas agar nasabah mudah mengingat nama produk-produk tersebut. Seperti produk tabungan Haji Makbul pada produk terdapat kata haji sehingga masyarakat mudah mengingat dan mengetahui tabungan itu ditujukan untuk yang ingin merencanakan ibadah haji.

Terkesan modern, Bank Sumut Cabang Syariah dalam menciptakan merek dengan cara melihat perkembangan pasar yang semakin berkembang dalam hal penamaan produk, dalam produk

tabungan Haji terdapat kata “iB” atau Islamic Banking yang terkesan modern karena perkembangan ekonomi islam pada saat ini.⁴³

2) Harga

Harga adalah sejumlah uang yang mempunyai nilai tukar dan memperoleh keuntungan dari memiliki atau menggunakan sebuah produk atau jasa. Produk tabungan Haji Makbul yang dijalankan menurut prinsip syariah dan tentu bebas dari unsur riba sehingga memberikan ketenangan batin para nasabah. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyediakan produk tabungan haji makbul dimana tidak ada biaya untuk administrasi atau bebas pajak dan asuransi jiwa gratis.⁴⁴

3) Tampilan

Tampilan adalah segala sesuatu yang ditampilkan oleh produk tersebut. Tampilan merupakan daya tarik produk yang dilihat secara langsung oleh konsumen. Tampilan dalam sebuah kemasan produk dapat diartikan sebagai sesuatu yang terlihat dengan mata dan bersifat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian terhadap produk tersebut. Tampilan dalam kemasan

⁴³ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan), 18 Juni 2021 pkl 15:30 WIB

⁴⁴ Hasil wawancara bersama Ibu Nona Soraya Pasaribu, (Akuntansi IT dan Lap Cabang), 18 Juni 2021 pkl 11:15 WIB

produk memiliki desain, kesesuaian warna sehingga dapat menarik konsumen untuk melakukan keputusan pembelian.

Jenis dan bentuk produk yang disediakan oleh PT Bank Sumut Cabang syariah Padangsidimpuan adalah produk dalam bidang jasa. Untuk bentuk, model, dan struktur buku tabungan haji makbul sangat sederhana dan menarik, tampilan dalam buku tabungan haji makbul memiliki desain dan kesesuaian warna buku dengan logo bank sumut syariah dengan warna biru dan orange sehingga sangat menarik untuk dilihat oleh nasabah.

4) Ketersediaan Produk

Ketersediaan produk yaitu banyaknya macam produk yang tersedia di dalam perusahaan membuat para nasabah semakin tertarik untuk melakukan keputusan pembelian. Selain itu PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menyediakan produk Tabungan Haji di usia muda, jadi untuk anak yang masih di bawah umur sudah bisa memiliki tabungan haji dan juga mengeluarkan program program Tabungan Haji Makbul berhadiah langsung, tujuan dibuat tabungan haji untuk anak di usia muda agar nanti lebih mudah untuk target berangkat haji nya dan waktu daftar tunggu hajinya sesuai dengan umur yang diinginkan.⁴⁵

⁴⁵ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan), 18 Juni 2021 pkl 15:30 WIB

b. Strategi Harga

Harga semata – mata tergantung pada kebijakan perusahaan, tetapi tentu saja dengan mempertimbangkan berbagai hal. Harga dikatakan mahal, murah, atau biasa –biasa saja bagi setiap individu tidaklah harus sama, karena tergantung dari individu yang dilatar belakangi oleh lingkungan kehidupan dan kondisi individu. Agar dapat sukses dalam memasarkan suatu barang atau jasa, setiap perusahaan harus menetapkan harganya secara tepat. Harga merupakan satu – satunya unsur marketing mix yang memberikan pemasukan atau pendapatan bagi perusahaan,

Dalam penetapan harga, PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menetapkan setoran tabungan untuk nasabah yang ingin mendapatkan porsi haji akan menyetor setoran tabungan minimal Rp.25.100.000/orang, dan untuk Bank Muamalat KCU Padangsidempuan menyetor setoran tabungan minimal Rp.25.500.000/orang dan di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan salah satu biaya yang paling murah untuk daftar haji di daerah kota Padangsidempuan.⁴⁶

⁴⁶ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidempuan), 11 Februari 2021 pkl 15:30 WIB

Indikator harga adalah sebagai berikut :

1) Keterjangkauan Harga

Harga terjangkau oleh nasabah bagi yang ingin melaksanakan haji dan akan menyetor setoran tabungan haji sebesar Rp.25.100.000/orang.

2) Kesesuaian harga dengan fasilitas produk dan pelayanan

Kesesuaian harga dengan fasilitas produk yang didapatkan dan pelayanan yang didapatkan oleh nasabah dengan baik dan cepat, dimana bagi nasabah yang sudah mendapatkan porsi haji dan tiba waktunya untuk melaksanakan haji akan mendapatkan fasilitas haji segala perlengkapan haji sudah disediakan secara gratis.

3) Harga produk pesaing

Harga setoran tabungan haji di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan lebih murah dibandingkan para pesaing seperti di Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan, dimana setoran tabungan haji di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sebesar Rp.25.100.000 sedangkan untuk Bank Muamalat Indonesia sebesar Rp.25.500.000.⁴⁷

⁴⁷ Hasil Wawancara bersama Bapak Rusdi, (Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan), 11 Januari 2021 pkl 16:30 WIB

c. Strategi Lokasi

Tempat termasuk kegiatan-kegiatan perusahaan yang membuat produk tersedia bagi pelanggan sasaran. Tempat bukan berarti hanya lokasi perusahaan saja tapi juga termasuk di dalamnya : saluran pemasaran, kumpulan dan pengaturan lokasi, persediaan serta transportasi. Dalam industri jasa, tempat terutama mengacu pada lokasi dan distribusi yang dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memperoleh jasa perusahaan. Lokasi bisa diukur melalui seberapa strategis tempat tersebut, fasilitas yang bisa didapat oleh calon konsumen, serta kemudahan dalam mengakses lokasi tersebut. Keputusan-keputusan lokasi dan saluran penjualan meliputi pertimbangan mengenai cara penyampaian produk kepada pelanggan dan dimana produk harus ditempatkan.

Indikator lokasi sebagai berikut :

1) Akses

Lokasi PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memiliki lokasi yang sangat strategi berada di pusat kota, sehingga mudah dilewati dan mudah dijangkau sarana transportasi dan juga masyarakat.

2) Visibilitas

Lokasi Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dapat dilihat dengan jelas dari jarak pandang normal.

3) Tempat parkir

Tempat parkir yang luas dan aman untuk kendaraan roda dua maupun roda empat.

4) Lingkungan

Daerah sekitaran Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yang mendukung produk yang ditawarkan, dimana berdekatan dengan tempat makan, kantor pos, mall, pasar, dll.

5) Lokasi persaingan

Terdapat beberapa bank pesaing di daerah sekitar seperti Bank Muamalat KCU Padangsidimpuan, Bank BNI KCU Padangsidimpuan, Bank Sinarmas, dll.

d. Strategi promosi

promosi adalah usaha perusahaan untuk mempengaruhi calon pembeli melalui pemakaian segala unsur atau bauran pemasaran. Pada hakikatnya promosi adalah suatu bentuk komunikasi pemasaran, yang dimaksud dengan komunikasi pemasaran adalah aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, dan mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli, dan loyal pada produk yang ditawarkan perusahaan yang bersangkutan.

Media promosi yang dapat digunakan pada bisnis ini antara lain iklan di media , promosi penjualan langsung, dan informasi dari mulut ke mulut.

1) Iklan di media

Dalam strategi promosi PT Bank Sumut Cabang Padangsidempuan melakukan promosi produk Tabungan Haji Makbul dengan memanfaatkan media massa dan digital, melalui penggunaan sosial media seperti *instagram*, *Facebook*, dll. Setiap pemberangkatan haji pasti akan selalu dipromosikan lewat status sosial media setiap karyawan.⁴⁸

2) Penjualan langsung

Strategi dalam penjualan langsung PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dengan menggunakan katalog atau brosur, melakukan penyebaran brosur dan menempel brosur terutama di sekitar bank. Penyebaran ini dilakukan di sekitar bank baik di meja *Teller* maupun di meja *Customer Service*, dengan cara ini dibuat agar nasabah yang sedang bertransaksi melihatnya.⁴⁹

Setiap perayaan ulang tahun Kota Padangsidempuan selalu mengadakan pameran promosi untuk mengenalkan produknya.

⁴⁸ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidempuan), 11 Februari 2021 pkl 15:30 WIB

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu July Damayanty (Pelayanan Nasabah) , 08 April 2021 pkl 15:30 WIB.

Melakukan kegiatan promosi, terutama kepada keluarga pegawai bank dan promosi ke calon nasabah yang datang ke Bank Sumut Cabang Syariah, selain itu juga melakukan promosi ke Dinas Pendidikan ataupun kantor lembaga lainnya dan memfokuskan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) beserta keluarganya.

3) Informasi dari mulut ke mulut

PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Melakukan strategi dari mulut ke mulut yang dimulai dari keluarga para karyawan terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan kerabat lain dan sampailah lah informasi itu kepada kalangan masyarakat.⁵⁰

e. Strategi Orang

Orang (*People*) adalah semua pelaku yang memainkan peranan penting dalam penyajian jasa sehingga dapat mempengaruhi persepsi pembeli. Elemen dari orang adalah pegawai perusahaan, konsumen, dan konsumen lain. Semua sikap dan tindakan karyawan, cara berpakaian karyawan dan penampilan karyawan memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penyampaian jasa.

⁵⁰ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidempuan), 11 Februari 2021 pkl 15:30 WIB

Indikator unsur orang (people) adalah :

1) Pelayanan

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Semakin ketatnya persaingan antar bank, membuat berlomba lomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap pengembangan usaha bank.

PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menawarkan pelayanan yang baik dan cepat, sehingga nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat dari karyawan dimana setiap kedatangan para nasabah selalu ditanyakan keluhan ataupun kebutuhan nasabah dan selalu diberikan solusi yang terbaik.

2) Penampilan karyawan

Pakaian karyawan PT Bank Sumut Cabang Syariah yang selalu rapi dan tidak lupa memakai masker di masa pandemi Covid 19 ini.

3) Keramahan dan kesopanan karyawan

Karyawan perusahaan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan baik dan ramah dalam melayani nasabah, dimana selalu ditanyakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.⁵¹

f. Strategi Sarana Fisik

Sarana fisik (*Physical Evidence*), merupakan hal nyata yang turut mempengaruhi keputusan konsumen untuk membeli dan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Unsur yang termasuk dalam sarana fisik antara lain lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna, sarana parkir, ruang tunggu, jenis kualitas peralatan kantor, perabotan, kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan formulir dan papan informasi.

PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan untuk sarana fisik ialah suasana ruangan, dimana kondisi ruangan kantor yang bersih, pengaturan cahaya yang baik, pengaturan suhu ruangan yang sesuai dimana cuaca di Padangsidimpuan termasuk panas jadi ruangan kantor memiliki AC (*Air Conditioning*) sehingga menjadikan ruang tunggu yang adem, memiliki lokasi parkir yg bisa untuk roda empat dan roda dua dan juga memiliki fasilitas seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri) dan juga sarana informasi seperti Televisi.

⁵¹ Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan), 11 Februari 2021 pkl 16:30 WIB

g. Strategi Proses

Proses (*Process*) adalah semua prosedur aktual, mekanisme, dan aliran aktivitas yang digunakan untuk menyampaikan jasa. Elemen proses ini memiliki arti sesuatu untuk menyampaikan jasa. Proses dalam jasa merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran jasa seperti pelanggan jasa akan senang merasakan sistem penyerahan jasa sebagai bagian jasa itu sendiri.

Indikator dari proses sebagai berikut :

1) Mendapatkan pelayanan

Nasabah mendapatkan pelayanan yang baik dari para karyawan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan ketika nasabah melakukan transaksi terhadap karyawan bank.

2) Transaksi atau pembayaran

Pelayanan karyawan PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam melakukan transaksi atau pembayaran dengan cepat, dimana segala keluhan dari nasabah selalu diutamakan dan kemudahan prosedur membuka tabungan, giro, mengirim uang, mengambil tabungan dan menyelesaikan keluhan.

2. Analisis SWOT Dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul

PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang lembaga keuangan syariah, dimana bank ini menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana

kemudian menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat yang kekurangan dana. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun menawarkan berbagai produk dan jasa lainnya. Pada saat ini bank syariah sudah banyak di Padangsidimpun sehingga perlu dianalisis faktor eksternal dan internal lingkungan bank agar PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun bisa bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Perencanaan strategis (*strategic planning*) suatu perusahaan harus menganalisis faktor-faktor strategi perusahaan yaitu (kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman) pada kondisi yang ada pada saat ini. Adapun analisis SWOT lingkungan internal dan eksternal yaitu:

a. Faktor Lingkungan *Internal* yaitu *Strengths* dan *Weaknesses*

1) Kekuatan (*Strengths*)

- a) Tabungan haji makbul pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpun menerapkan tanpa biaya administrasi, dimana asuransi gratis serta pelayanan yang cukup baik dan cepat, dimana setiap nasabah yang ingin mendaftar haji sudah diarahkan dari awal oleh *customer service* dan dilayani setulus hati untuk beberapa persyaratan seperti pas foto sudah diarahkan untuk membuatkan di tempat khusus yang sudah bekerja sama dengan Bank Sumut Cabang Syariah di Lia Photo, kompleks Sadabuan samping MAN 2. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpun juga melaksanakan manasik haji akbar di

Medan, calon jemaah haji tidak dipungut biaya mulai dari transportasi pulang pergi sampai penginapan. Manasik Haji Akbar di Medan yang memiliki fasilitas berupa: bakal seragam batik haji, kain ihram serta mukena, tas, gantungan batu, payung, dll.⁵²

- b) Mayoritas penduduk daerah Padangsidempuan menganut agama Islam sehingga PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memberikan pelayanan yang baik dan kecepatan proses pembukaan sampai pengambilan porsi.
- c) Jenis rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah umur 17 tahun), produk tabungan haji makbul ini tidak hanya diperuntukkan untuk orang dewasa akan tetapi juga dapat diperuntukkan untuk anak dibawah umur 17 tahun, bagi orang tua yang mau membuka rekening tabungan haji untuk anaknya, agar nanti setelah dewasa tabungannya sudah memenuhi porsi untuk ongkos keberangkatan perjalanan haji.
- d) Untuk setoran haji di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sebesar Rp. 25.100.000 sementara untuk lembaga keuangan lain seperti Bank Muamalat KC Padangsidempuan setoran haji sebesar Rp. 25.500.000. Jadi itu

⁵² Hasil wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service Bank Sumut Cabang Padangsidempuan), 11 Februari 2021 pkl 15:30 WIB

merupakan suatu kekuatan bagi pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam mempromosikan produk yang diuraikan dalam bentuk brosur serta tata cara pembukaan rekening tabungan haji.

- e) PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam masa tunggu antrian haji selama 19 Tahun. Sementara untuk di lembaga keuangan lain seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) masa tunggu antrian haji selama 20 Tahun.⁵³ Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan masa tunggu antrian haji selama 20 Tahun.⁵⁴ Jadi itu merupakan suatu kekuatan bagi pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam mempromosikan produk yang diuraikan dalam bentuk brosur serta tata cara pembukaan rekening tabungan haji.

2) Kelemahan (*Weaknesses*)

- a) Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak menyediakan talangan haji, karena dikhawatirkan keterlambatan pembayaran oleh nasabah di akhir periode nanti sementara untuk lembaga keuangan lain seperti Bank Syariah

⁵³ Hasil Wawancara bersama Bapak Asrul melalui sosial media, (Pegawai Bank Syariah Indonesia), 16 Juli 2021 pkl 12:22 WIB

⁵⁴ Hasil Wawancara bersama Bapak Riski Pahlevyl melalui sosial media, (Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan), 16 Juli 2021 pkl 17:45 WIB

Indonesia Cabang Padangsidimpuan menyediakan talangan haji.

- b) Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tidak menyediakan haji plus karena masih minimnya kerjasama pihak bank terhadap pihak terkait dengan tabungan haji plus, untuk itu Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan hanya menerapkan haji reguler, padahal banyak sekali masyarakat yang sudah lanjut usia yang ingin menunaikan ibadah haji dengan menunggu jadwal haji hanya dengan menunggu beberapa tahun.

b. Faktor Lingkungan *Eksternal* yaitu *Opportunities* dan *Threats*

1) Peluang (*Opportunities*)

- a) Mayoritas penduduk daerah Kota Padangsidimpuan menganut agama Islam. Masyarakat yang menganut agama Islam 91,10%, Kristen Protestan 7,53%, Katolik 0,89% dan Buddha 0,44% dan Khonghucu 0,01 %.⁵⁵
- b) Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sudah banyak dikenal masyarakat padangsidimpuan dengan menawarkan produk tabungan haji makbul akan tetapi masih banyak yang tidak mengetahui untuk produk tabungan haji makbul ini untuk

⁵⁵ <https://sumut.bps.go.id/statictable/2021/04/21/2289/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-2020.html>. Di akses pada 04 Juni 2021

lokasi Tapanuli Selatan karena tidak ada promosi yang masyarakat dapatkan dari pihak Bank Sumut Cabang Padangsidempuan itu sendiri. Masyarakat di wilayah Kota Padangsidempuan yang masyarakatnya masih membutuhkan wadah untuk menabung biaya beribadah haji yang dimana ibadah haji adalah rukun islam yang ke lima.

- c) Melakukan kerja sama dengan badan hukum organisasi, instansi seperti ASN (Aparatur Sipil Negara), dinas pendidikan, dan juga keluarga para pegawai bank.
- d) Jenis rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah umur 17 tahun), produk tabungan haji makbul ini tidak hanya diperuntukkan untuk orang dewasa akan tetapi juga dapat diperuntukkan untuk anak dibawah umur 17 tahun, bagi orang tua yang mau membuka rekening tabungan haji untuk anaknya, agar nanti setelah dewasa tabungannya sudah memenuhi porsi untuk ongkos keberangkatan perjalanan haji.

2) Ancaman (*Threats*)

- a) Persaingan produk yang semakin ketat yang menyebabkan nasabah semakin kritis dan pandai membanding-bandingkan produk perbankan yang satu dengan yang lainnya, dan banyaknya pesaing PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan seperti: Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank

Muamalat Indonesia (BMI), Pegadaian, Panin syariah, dan Bank Sinarmas. Disamping itu Bank Konvensional seperti BRI Kantor Cabang Padangsidempuan, BNI KCU Padangsidempuan dan Bank Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan juga menawarkan Produk Tabungan Haji.

- b) Banyaknya produk Tabungan Haji yang dikeluarkan oleh tiap-tiap bank sehingga PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan harus lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul dalam bidang elektronik sehingga masyarakat luas mengetahui keberadaan produk tabungan haji makbul.
- c) Covid 19 yang terjadi pada akhir tahun 2019 menyebabkan jumlah nasabah turun karena melakukan *social distancing* dan juga para pekerja banyak yang tidak bekerja dan perekonomian masyarakat yang tidak stabil, dan juga setoran yang macet sehingga masyarakat tidak berpikiran untuk membuka rekening tabungan haji.

Sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dibuat Matriks Faktor Strategi Eksternal yaitu Peluang (*opportunities*) dan Ancaman (*threats*), Matriks Faktor Strategi Internal yaitu Kekuatan (*strengths*) dan Kelemahan (*weaknesses*), dan Matriks

SWOT Penggunaan strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul

Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan, sebagai berikut:

Tabel 4.1

Faktor Internal dan Eksternal analisis SWOT dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

FAKTOR INTERNAL	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
FAKTOR EKSTERNAL	Peluang (<i>Opportunities</i>)	Ancaman (<i>Threats</i>)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan haji makbul tanpa biaya administrasi, dimana asuransi gratis serta pelayanan yang cukup baik dan cepat. 2. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan bekerja sama dengan Kemenag kota Padangsidimpuan. 3. Mayoritas penduduk daerah padangsidimpuan menganut agama Islam sehingga PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang baik dan kecepatan proses pembukaan sampai pengambilan porsi. 4. Jenis rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah umur 17 tahun). 5. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menerapkan setoran haji lebih murah di bandingkan beberapa lembaga keuangan syariah lainnya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan tidak menyediakan talangan haji. 2. Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tidak menyediakan produk tabungan haji plus. 3. Banyaknya Bank Pesaing seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat Indonesia (BMI), Pegadaian, Panin syariah, dan Bank Sinarmas.
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayoritas penduduk daerah Kota Padangsidimpuan menganut Agama Islam. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan produk yang semakin ketat yang menyebabkan nasabah

T O R E K S T E R N A L	<ol style="list-style-type: none"> 2. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan sudah banyak dikenal masyarakat dengan menawarkan produk tabungan haji makbul. 3. Masyarakat di wilayah Kota Padangsidempuan yang masyarakat nya masih membutuhkan wadah untuk menabung biaya beribadah haji. 4. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tetap melakukan promosi baik menggunakan brosur serta spanduk, melakukan sistem <i>marketing</i> MLM (mulut ke mulut) kepada nasabah yang sudah mendaftar di PT. Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan. 5. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menerapkan setoran haji lebih murah dibandingkan beberapa lembaga 6. Melakukan kerja sama dengan badan hukum organisasi, instatansi seperti ASN (Aparatur Sipil Negara), dinas pendidikan, dan juga keluarga para pegawai bank. 	<p>semakin kritis dan pandai membanding-bandingkan produk perbankan yang satu dengan yang lainnya, dan banyaknya pesaing PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan seperti: Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat Indonesia (BMI), Pegadaian, Panin syariah, dan Bank Sinarmas.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Banyaknya pilihan produk Tabungan Haji yang dikeluarkan oleh tiap-tiap bank sehingga PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan haru lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul. 3. Covid 19 yang terjadi pada akhir tahun 2019 menyebabkan jumlah nasabah turun karena melakukan <i>social distancing</i> dan juga para pekerja banyak yang tidak bekerja dan perekonomian masyarakat yang tidak stabil, sehingga masyarakat tidak berpikiran untuk membuka rekening tabungan haji.
--	--	--

c. Matriks SWOT

Matriks SWOT akan menggambarkan bagaimana strategi pengembangan perusahaan yang sesuai dengan kekuatan dan kelemahan

yang dimiliki dalam rangka merespon peluang dan menghadapi ancaman yang ada. Analisis matriks ini akan menghasilkan empat jenis strategi utama yaitu strategi S-O, W-O, S-T dan W-T yang digambarkan sebagai berikut :

Tabel 4.2
Matrik SWOT

Internal Eksternal	Kekuatan (<i>Strengths</i>)	Kelemahan (<i>Weaknesses</i>)
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tabungan haji makbul tanpa biaya administrasi, dimana asuransi gratis serta pelayanan yang cukup baik dan cepat. 2. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan bekerja sama dengan Kemenag kota Padangsidimpuan. 3. Mayoritas penduduk daerah padangsidimpuan menganut agama Islam sehingga PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan memberikan pelayanan yang baik dan kecepatan proses pembukaan sapa pengambilan porsi. 4. Jenis rekening perorangan dan dapat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pihak Bank Sumut Cabang Padangsidimpuan tidak menyediakan talangan haji. 2. Pihak Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tidak menyediakan produk tabungan haji plus. 3. Banyaknya Bank Pesaing seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank Muamalat Indonesia (BMI), Pegadaian, Panin syariah, dan Bank Sinarmas.

	<p>diperuntukkan atas nama anak (dibawah umur 17 tahun).</p> <p>5. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan menerapkan setoran haji lebih murah di bandingkan beberapa lembaga keuangan syariah lainnya.</p>	
Peluang (<i>Opportunities</i>)	Strategi SO	Strategi WO
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mayoritas penduduk daerah Kota Padangsidimpuan menganut Agama Islam. 2. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan sudah banyak dikenal masyarakat dengan menawarkan produk tabungan haji makbul. 3. Masyarakat di wilayah Kota Padangsidimpuan yang masyarakat nya masih membutuhkan wadah untuk menabung biaya beribadah haji. 4. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan tetap melakukan promosi baik menggunakan brosur serta spanduk, melakukan sistem 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk Tabungan Haji Makbul. 2. Menjadikan Sumber Daya Insani (SDI) yang lebih profesional dan royal kepada nasabah. 3. Cepat tanggap dalam merespon nasabah. 4. Memperluas jaringan kepada kemenag dan badan hukum organisasi, instansi, dinas, dan Aparatur Negara Sipil (ASN). 5. Melakukan sosialisasi yang lebih efektif dan promosi secara terus menerus. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan strategi pemasaran yang lebih efektif. 2. Meningkatkan kualitas SDI pemasaran. 3. Memperluas pangsa pasar. 4. Menjaga citra lembaga dengan menjaga kepercayaan nasabah.

<p><i>marketing</i> MLM (mulut ke mulut) kepada nasabah yang sudah mendaftar di PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan</p> <p>5. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menerapkan setoran haji lebih murah di bandingkan beberapa lembaga</p> <p>6. Melakukan kerja sama dengan badan hukum organisasi, instatansi seperti ASN (Aparatur Sipil Negara), dinas pendidikan, dan juga keluarga para pegawai bank.</p>		
Ancaman (<i>Threats</i>)	Strategi ST	Strategi WT
<p>1. Persaingan produk yang semakin ketat yang menyebabkan nasabah semakin kritis dan pandai membandingkan produk perbankan yang satu dengan yang lainnya, dan banyaknya pesaing PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan seperti: Bank Syariah Indonesia (BSI), Bank</p>	<p>1. Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk agar dapat bersaing dengan produk-produk sesama bank syariah maupun konvensional.</p> <p>2. Meningkatkan pelayanan dalam pembukaan rekening agar nasabah tidak beralih ke bank lain.</p> <p>3. Menciptakan berbagai macam kegiatan sosial di masyarakat</p>	<p>1. Selalu mengutamakan kepuasan nasabah.</p> <p>2. Mengevaluasi setiap kelemahan dan ancaman.</p> <p>3. Menetapkan strategi bisnis yang baru yang lebih kreatif.</p> <p>4. Meningkatkan upaya promosi melalui berbagai media.</p> <p>5. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah.</p>

<p>Muamalat Indonesia (BMI), Pegadaian, Panin syariah, dan Bank Sinarmas.</p> <p>2. Banyaknya pilihan produk Tabungan Haji yang dikeluarkan oleh tiap-tiap bank sehingga PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan haru lebih memaksimalkan strategi pemasaran Tabungan Haji Makbul.</p> <p>3. Covid 19 yang terjadi pada akhir tahun 2019 menyebabkan jumlah nasabah turun karena melakukan <i>social distancing</i> dan juga para pekerja banyak yang tidak bekerja dan perekonomian masyarakat yang tidak stabil, sehingga masyarakat tidak berpikiran untuk membuka rekening tabungan haji.</p>	<p>untuk mempromosikan bank dan produk yang ditawarkan khususnya Produk Tabungan Haji Makbul.</p> <p>4. Mempertahankan ciri khas produk.</p>	
--	--	--

3. Strategi yang dilakukan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan Berdasarkan Analisis SWOT

Berdasarkan tabel diatas, strategi yang dapat diambil oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk tabungan Haji Makbul yaitu:

a. Strategi SO (*Strength Opportunity*)

Strategi ini dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya.⁵⁶ Strategi SO yang digunakan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu :

1) Meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk

Bank yang memiliki produk berkualitas maka akan diminati masyarakat, maka bank harus mempertahankan dan meningkatkan kembali kualitas produk yang dimiliki bank dengan cara menerapkan manajemen secara tepat yang akan membantu bank dalam menghasilkan produk yang diakui kualitasnya oleh konsumen/nasabah.

2) Menjadikan Sumber Daya Insani (SDI) yang lebih profesional dalam melayani nasabah. Perusahaan yang memiliki sumber daya insani yang profesional akan sangat membantu pihak bank dalam

⁵⁶ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI)* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm. 84

mengembangkan produknya serta mampu mempertahankan nasabah yang lama dan menarik nasabah baru baik dari segi jumlah maupun kualitas nasabah dan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan nasabah.

- 3) Memperluas jaringan kepada instansi lain, seperti Kementerian Agama, badan hukum organisasi dan ASN (Aparatur Sipil Negara), dan Dinas Pendidikan
- 4) Melakukan sosialisasi yang lebih efektif dan promosi secara terus menerus. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan harus memanfaatkan komunikasi dan informasi yang saat ini semakin canggih, maka pihak dari bank harus bisa melakukan promosi produk ini secara luas melalui media elektronik, media cetak, internet dan lainnya akan lebih efektif agar bank ini bisa mencapai target yang ditentukan.

b. Strategi WO (*Weakness Opportunity*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi WO yang digunakan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu :

- 1) Memperluas pangsa pasar sehingga masyarakat mengetahui produk Tabungan Haji Makbul. Semakin luasnya pangsa pasar yang dikuasai oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan maka semakin banyak masyarakat yang akan mengenal produk

Tabungan Haji Makbul. Hal ini bisa dilakukan dengan memperluas pangsa pasar di berbagai pelosok daerah di kawasan Tapanuli Bagian Selatan.

- 2) Menjaga *image* lembaga dengan menjaga kepercayaan nasabah agar nasabah tidak beralih ke bank lain yang merupakan salah satu yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan .

c. Strategi ST (*Strength Threats*)

Strategi ini adalah strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman. Strategi ST yang digunakan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu :

- 1) Mempertahankan dan meningkatkan kualitas produk agar dapat bersaing dengan produk-produk sesama bank syariah maupun konvensional dengan mengandalkan setoran haji yang murah dan masa tunggu antrian haji yang lebih cepat dibandingkan lembaga keuangan lain.
- 2) Meningkatkan pelayanan dalam pembukaan rekening agar nasabah tidak beralih ke bank lain, Produk yang ditawarkan oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan hendaknya sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah dan bank perlu melakukan inovasi-inovasi terhadap produk bank agar tetap mempunyai nilai jual kepada nasabah, dimana selalu dibuat hadiah langsung bagi

nasabah pembukaan rekening pertama seperti hadiah tempat minum, sendok, payung, dll.

- 3) Menciptakan berbagai macam kegiatan sosial di masyarakat untuk mempromosikan bank dan produk yang ditawarkan khususnya Produk Tabungan Haji Makbul seperti konser ataupun sayembara.

d. Strategi WT (*Weakness Threats*)

Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan ancaman yang ada. Strategi WT yang digunakan Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan yaitu :

- 1) Selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Kepuasan nasabah sangat erat dengan keandalan jasa yang diberikan oleh pihak bank. Untuk mengetahui bagaimanakah tingkat kepuasan nasabah maka hal ini bisa dilakukan dengan cara survey yang dilakukan oleh pihak internal bank.

- 2) Mengevaluasi setiap kelemahan dan ancaman.

Dengan mengevaluasi kelemahan, maka sangat membantu pihak bank dalam mengembangkan produk-produknya, dimana walaupun Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan tidak memiliki talangan haji dan haji plus, akan tetapi di Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan memiliki daftar tunggu antrian tercepat di bandingkan dengan lembaga keuangan lainnya.

3) Menetapkan strategi bisnis yang baru yang lebih kreatif

Kelemahan dan ancaman yang ada pada Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan, perlu dilakukan strategi bisnis baru yang lebih efektif dan efisien seperti pada saat pengajian, bank syariah bekerjasama dengan pihak penyelenggara kegiatan tersebut ataupun memperluas jaringan ke berbagai daerah di Kota Padangsidempuan ataupun daerah sekitar.

4) Meningkatkan upaya promosi melalui berbagai media

Strategi promosi PT Bank Sumut Cabang Padangsidempuan melakukan promosi produk Tabungan Haji Makbul dengan memanfaatkan media massa dan digital, melalui penggunaan sosial media seperti *Instagram*, *Facebook*, Televisi, Radio, dll.

5) Memberikan pelayanan prima terbaik kepada nasabah

Pelayanan karyawan terhadap nasabah dalam melakukan transaksi atau pembayaran dengan cepat, dimana segala keluhan dari nasabah selalu diutamakan dan diselesaikan secepat mungkin.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengambil kesimpulan bahwa PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan terkhusus untuk produk tabungan Haji Makbul dalam memasarkan produk melalui strategi pemasaran 7P memiliki peluang pasar yang besar, dilihat dari berbagai strategi yang dilakukan yaitu seperti melaksanakan manasik haji ke Kota Medan

secara gratis di kota Padangsidempuan, dimana segala fasilitas sudah disediakan seperti konsumsi, kain, buku panduan haji, tas, payung kepala, dll. PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan juga melakukan promosi ke dinas pendidikan ataupun kantor lembaga lainnya dan memfokuskan kepada aparatur sipil negara (ASN) beserta keluarganya dan Bank ini juga menerapkan setoran haji lebih murah dibandingkan beberapa lembaga keuangan syariah seperti Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dan juga masa tunggu haji yang lebih cepat dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya seperti Bank Muamalat Indonesia KCU Padangsidempuan dan BSI (Bank Syariah Indonesia).

Tetapi di pihak lain Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan menghadapi beberapa kendala/ kelemahan dalam mempromosikan produk tabungan Haji Makbul seperti di strategi pemasaran yaitu media elektronik belum dikembangkan, pihak bank tidak menyediakan talangan haji dan produk tabungan haji plus dan juga musim Covid-19 yang terjadi pada akhir tahun 2019 menyebabkan jumlah nasabah turun karena melakukan *social distancing* dan juga para pekerja banyak yang tidak bekerja dan perekonomian masyarakat yang tidak stabil. Untuk meminimalkan masalah kelemahan, sehingga dapat merebut peluang pasar yang lebih baik Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan melakukan strategi dengan cara menjaga citra bank dengan menjaga kepercayaan nasabah, memperluas jaringan pemasaran di media elektronik. Meningkatkan strategi pemasaran yang lebih efektif,

Meningkatkan kualitas SDI pemasaran, Memperluas pangsa pasar, Menjaga citra lembaga dengan menjaga kepercayaan nasabah. Selalu mengutamakan kepuasan nasabah, Mengevaluasi setiap kelemahan dan ancaman, Menetapkan strategi bisnis yang baru yang lebih kreatif, Meningkatkan upaya promosi melalui berbagai media, Memberikan pelayanan prima terbaik kepada nasabah

Strategi SWOT yang telah dilakukan oleh PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan meliputi Strategi SO sudah sesuai dengan teori yaitu dibuat berdasarkan jalan pikiran perusahaan, yaitu dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-besarnya, Strategi WO sudah sesuai dengan teori yaitu diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada. Strategi ST sudah sesuai dengan teori yaitu strategi dalam menggunakan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk mengatasi ancaman, dan Strategi WT sudah sesuai dengan teori yaitu Strategi ini diterapkan berdasarkan pemanfaatan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada, akan tetapi masih perlu menetapkan strategi bisnis yang baru yang lebih kreatif seperti pada saat pengajian, bank syariah bekerjasama dengan pihak penyelenggara kegiatan tersebut ataupun memperluas jaringan ke berbagai daerah di Kota Padangsidempuan ataupun daerah sekitar dan menyediakan produk Tabungan Haji Plus dengan melakukan kerjasama terhadap pihak terkait produk Tabungan Haji Plus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, maka dari itu dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Strategi pemasaran yang digunakan dalam memasarkan produk tabungan

Haji Makbul adalah 7P yaitu :

- a. Strategi Produk, pihak bank memberikan produk sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan setoran biaya haji bisa langsung ambil porsi haji dan juga bisa menabung untuk waktu yang lama, serta melakukan manasik haji di Medan secara gratis dan tidak hanya menyediakan produk tabungan haji untuk orang dewasa saja, akan tetapi menyediakan produk tabungan haji pada usia muda dan fasilitas fasilitas yang disediakan memadai.
- b. Strategi Harga, yaitu dengan menetapkan setoran biaya haji lebih murah dibandingkan dengan beberapa lembaga keuangan syariah lainnya.
- c. Strategi Lokasi, yaitu yang sangat strategi berada di pusat kota dan terjangkau sarana transportasi.
- d. Strategi Promosi, yaitu dengan menggunakan iklan di media, promosi penjualan langsung dan informasi dari mulut ke mulut akan tetapi promosi dalam bidang elektronik belum optimal.

- e. Strategi Karyawan (*people*), yaitu dengan pelayanan karyawan, penampilan karyawan, keramahan dan kesopanan karyawan menarik perhatian masyarakat untuk menjadi nasabah tabungan haji makbul.
 - f. Strategi Sarana Fisik sudah optimal dengan menggunakan lingkungan atau bangunan fisik, peralatan, perlengkapan, logo, warna, dan barang barang lainnya seperti AC, Televisi, dan ATM
 - g. Strategi Proses dengan menggunakan pelayanan terbaik kepada nasabah ketika akan melakukan suatu transaksi keuangan ataupun pembayaran dengan melalui langsung tatap muka
2. Analisis SWOT Produk tabungan Haji Makbul Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan yaitu Kekuatan (*strengths*) produk tabungan haji dapat diperuntukkan atas nama anak dibawah umur 17 tahun dan melaksanakan manasik haji ke Kota Medan secara gratis, dimana segala fasilitas sudah disediakan dan jadwal pemberangkatan haji lebih cepat dibandingkan dengan bank lain. Kelemahan (*weaknesses*) Promosi produk kurang optimal dalam media elektronik seperti dari radio, iklan televisi, dan pihak bank tidak menyediakan haji plus dan talangan haji. Peluang (*opportunities*) Lokasi yang strategis, Mayoritas penduduk Beragama Islam dan produk tabungan haji muda. Ancaman (*threats*) Banyaknya persaingan antar bank yang dimana saling menawarkan produk tabungan Haji, dan juga musim Covid 19 yang terjadi pada akhir tahun 2019.

B. Saran

1. Untuk PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan, penelitian ini disarankan sebagai pertimbangan untuk melakukan promosi dan sosialisasi secara terus menerus karena potensi masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji sangat besar, baik melalui berbagai media elektronik dan media massa lainnya agar produk Tabungan Haji Makbul semakin diminati masyarakat dan juga agar PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidempuan bisa kerja sama dengan lembaga yang menyediakan tabungan haji plus karena tingginya minat masyarakat dalam produk tabungan haji plus.
2. Untuk masyarakat Padangsidempuan yang mayoritas beragama Islam baik kalangan usia muda ataupun yang sudah dewasa sudah seharusnya merencanakan Haji Makbul, karena tabungan tersebut merupakan produk untuk menjalankan kewajiban seorang muslim bagi orang yang mampu.

Daftar Pustaka

- Akbar, Nuryadi. "Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor)." *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* Vol.3, No.1 (15 Februari 2019).
- Ahmad, Sanusi. *Manajemen Strategi Pemasaran*, Bandung: Pustaka Setia, 2018.
- Ali, Maulana Muhammad, *Kitab Hadits Pegangan: 642 Hadits Sahih Pilihan Beserta Tafsir untuk Pedoman Hidup Muslim Sehari-hari*, Jakarta Pusat: Darul Kutubil Islamiyah. 2016.
- Al-Bukhari, Abu Abdillah, Sahih Bukhari, babbadau'l wahyi, Juz 1, (Beirut:Dār Ibnu Katsir, 1987 H)
- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung : Alfabeta, 2020.
- Al-Nasa'ī, Imam, *Sunan al-Nasa'ī*, bab Haji; keutamaan haji, no. 2626, 5/113.
- Arikunto,Suharsami. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta, 2013.
- Busro,Muhammad. *Studi Kelayakan Bisnis*. Yogyakarta: expert, 2017.
- Dahlan, Ahmad. *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*. Yogyakarta: Teras, 2012.
- Damanuri, Aji. *Metodologi Penelitian*. Ponorogo : STAIN Press Ponorogo,2010.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemah untuk wanita*, Bandung :Penerbit Itjabal, 2010.
- Erlinda, Vera Dan Haroni Doli H. Ritonga. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Bank Oleh Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus: Peserta Bimbingan Manasik Haji Aziziah Kec. Medan Johor). *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 1, No. 3,. (2013).
- Fred, R David. *Manajemen Strategi*, Jakarta: Salemba Empat, 2009.

- Ghofur, Abdul Anshori. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Yogyakarta: Gajah Mada, 2009.
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar Dasar Perbankan*, Jakarta : PT Bumi Aksara , 2002.
- Herdiansyah, Haris. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2014.
- Imran, Maizul dan Rio Satria. Dinamika Formulasi Akad Terhadap Pengelolaan Dana Haji Di Indonesia. *Jurnal Hukum Islam*. Vol. 3, no. 2 (26 Desember 2018).
- Isa, Muhammad. *Manajemen Pemasaran Bank*, AIN Padangsidimpuan, 2018.
- Ismail, *Perbankan Syariah* , Jakarta : Kencana, 2014.
- Ismanto, Kuart. *Manajemen Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Jauhariyah, Nur Anim, dkk. Strategi Pemasaran Syariah Dan Waiting List Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT BRISyariah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi,” *Journal of Sharia Economics*, vol. 2, no. 1 (6 Juni 2020).
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2014.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi Ketiga Belas*, Jakarta: Erlangga, 2020.
- Noor, Juliansah. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Kencana, 2011.
- Meleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya, 2000.
- Muhammad Nizar, Muhammad. *Metode Penelitian*. Bogor : Ghalia Indonesia, 2011.
- Muin, Abdul. Peran Notaris Dalam Pembuatan Akta Perjanjian Pelaksanaan Akad Qard Wal Ijarah Pada Pembiayaan Dana Talangan Haji Di Bank Syariah Mandiri. *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Vol.5, No.1 March (15 Maret 2019).

Nilasari, Senja. *Manajemen Strategi Itu Gampang*. Jakarta: Dunia Cerdas, 2014.

Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis (Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016.

Suryatama, Erwin. *Lebih Memahami Analisis SWOT dalam Bisnis*. Surabaya: Kata Pena, 2014.

Siagan, Sondang P. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara, 1995

Sholihin, Ismail. *Manajemen Strategi*, Jakarta: Erlangga, 2012.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: ALFABETA, 2020.

_____. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV, 2014.

Undang-Undang Republik Indonesia,” 1–3.

Wawancara bersama Bapak Sutan Rafsanjani Ritonga, (Customer Service), 10 Desember 2020 pkl 10:30 WIB.

Wawancara bersama Ibu Nona Soraya Pasaribu, (Akuntansi IT dan Lap Cabang), 08 April 2021 pkl 15:30 WIB.

Wawancara dengan Ibu July Damayanty (Pelayanan Nasabah) , 08 April 2021 pkl 15:30 WIB.

Wawancara bersama Bapak Rusdi, (Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan), 11 Januari 2021 pkl 16:30 WIB.

Wawancara bersama Bapak Asrul melalui sosial media, (Pegawai Bank Syariah Indonesia), 16 Juli 2021 pkl 12:22 WIB.

Hasil Wawancara bersama Bapak Riski Pahlevy melalui sosial media, (Pegawai Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidempuan), 16 Juli 2021 pkl 17:45 WIB.

<https://sumut.bps.go.id/statictable/2021/04/21/2289/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-2020.html>. Di akses pada 04 Juni 2021.

<https://sumut.bps.go.id/statictable/2021/04/21/2289/jumlah-penduduk-menurut-kabupaten-kota-dan-agama-yang-dianut-2020.html>. Di akses pada 04 Juni 2021

<https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>. Diakses pada 16 Juni2021

<https://www.banksumut.co.id/>. Diakses pada 25 Juni 2021.

<https://www.banksumut.co.id/>. Diakses pada 25 Juni 2021.

<https://www.banksumut.co.id/sejarah-bank-sumut/>. Diakses pada 16 Juni

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara dengan Bapak CS Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

1. Apa saja produk yang ada di Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan ?
2. Di antara produk yang ada, produk mana yang menjadi unggulan ?
3. Bagaimana promosi yang dilakukan dalam upaya menarik minat nasabah ?
4. Bagaimana letak posisi PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan ?
5. Konsep pemasaran seperti apa yang di andalkan dalam meningkatkan jumlah nasabah baru ?
6. Kendala kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi di PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan ?
7. Apa saja strategi PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan ?
8. Bagaimana pembukaan rekening produk tabungan haji makbul ?
9. Bagaimana persaingan PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memasarkan tabungan haji makbul ?
10. Bagaimana kekuatan (*Strenghts*) yang digunakan pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
11. Dari 4 strategi pemasaran yaitu *Product* (Produk), *Price* (Harga), *Place* (Tempat/Saluran Distribusi), *Promotion* (Promosi), strategi apa saja yang sudah digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
12. Strategi pemasaran apa yang paling sering digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidimpuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
13. Strategi apa yang paling efektif digunakan dalam mempromosikan produk tabungan haji makbul ?

14. Bagaimana kekuatan (*Strenghts*) yang digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
15. Apa kelemahan (*Weakness*) yang digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
16. Bagaimana peluang (*Opportunities*) yang digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
17. Apa ancaman (*Threats*) yang digunakan oleh pihak Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?

wawancara degan karyawan bidang Akuntansi IT dan Lap Cabang

1. Siapa saja yang di libatkan dalam memasarkan produk tabungan haji makbul ?
2. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah tabungan haji makbul dari tahun ke tahun ?

Wawancara dengan karyawan bidang Pelayanan Nasabah

1. Bagaimana Strategi pemasaran yang ada di PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan ?
2. Bagaimana strategi yang di gunakan dalam mempertahankan nasabah ?
3. Apa saja strategi PT Bank SUMUT Cabang Syariah Padangsidempuan

Lampiran Dokumentasi

4. Foto PT Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

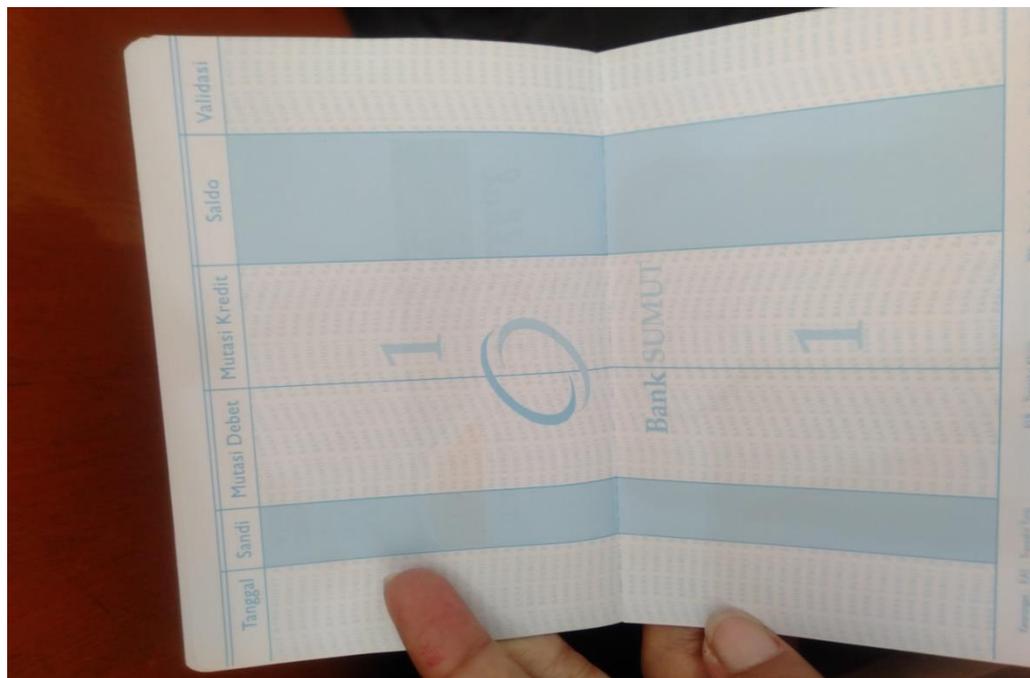
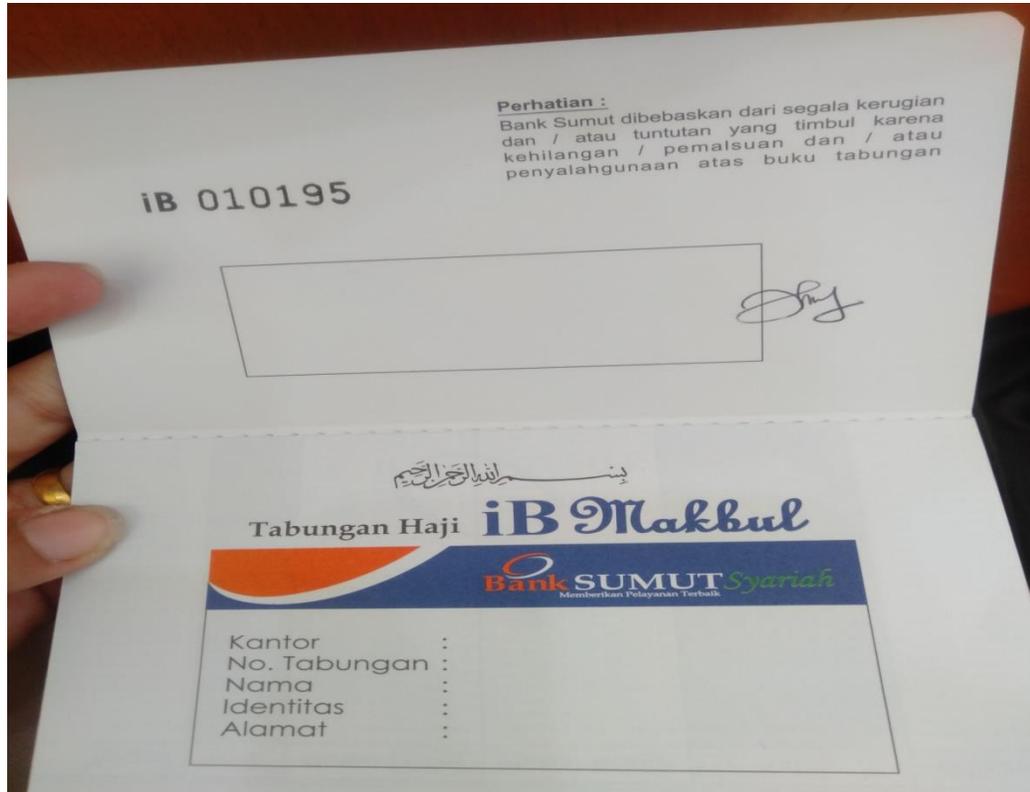


2. wawancara dengan Bapak Sutan Rafsanjani, bidang Customer Service



3. Foto buku tabungan haji makbul





4. Foto Produk Tabungan Haji di Usia Muda



5. Foto Program Tabungan Berhadiah Langsung





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan T. Rizal Nuridin Km. 4.5 Sihgang 22793
 Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor : 1821 /In.14/G.1/G.4b/PP.00.9/11/2020

16 Nopember 2020

Lampiran
 Hal

Penunjukan Pembimbing Skripsi

Untuk Bapak/Ibu:
 1. Muhammad Isa : Pembimbing I
 2. Rini Hayati Lubis : 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 :

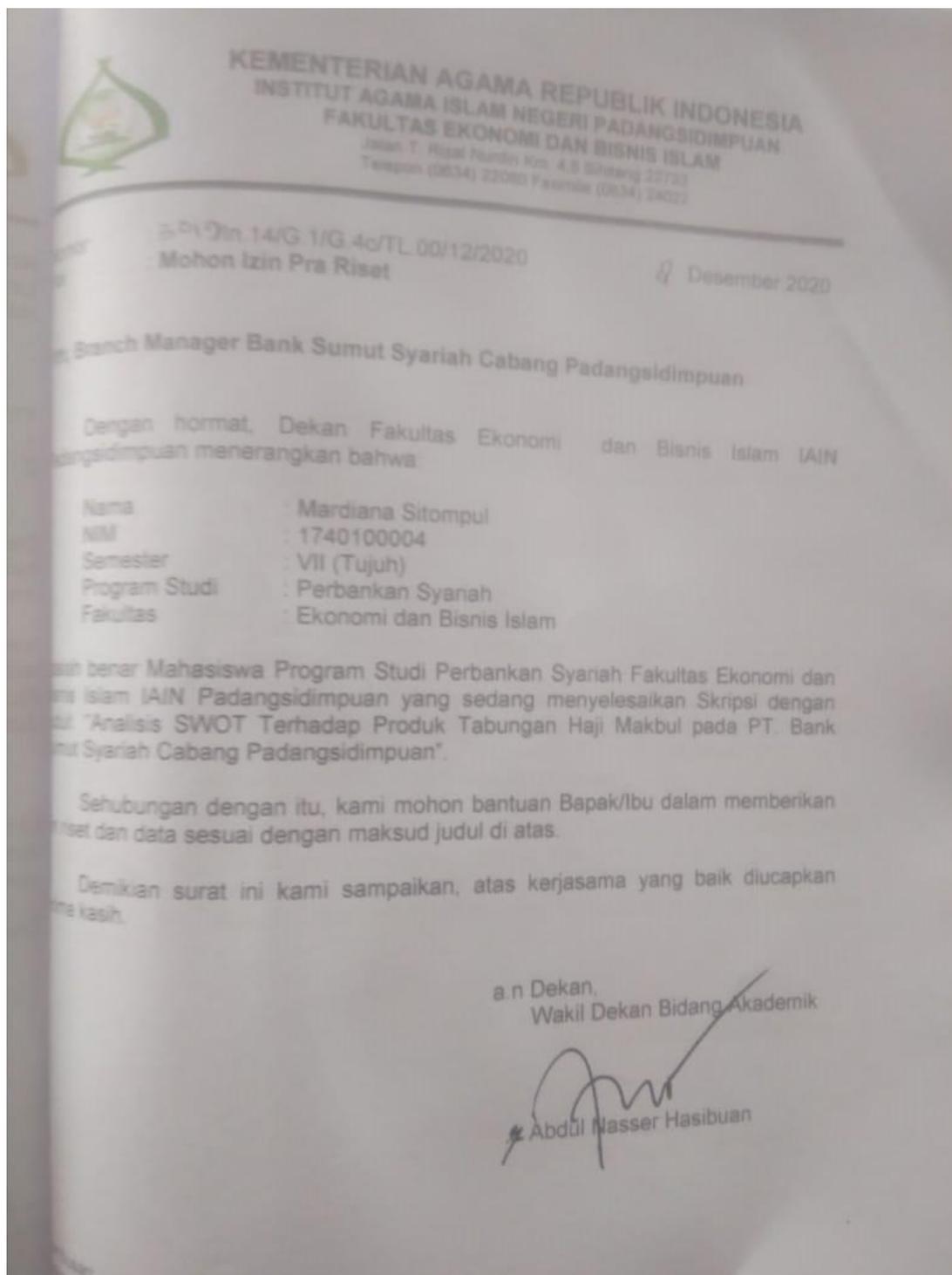
Nama : Mardiana Sitompul
 NIM : 1740100004
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan.

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.

an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan





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

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4.5 Sibolang 22733
 Telepon (0634) 22080 Faksimile (0634) 24022

Nomor
 Hal

764 /In. 14/G. 1/G. 4c/TL. 00/03/2021
 Mohon Izin Riset

31 Maret 2021

Yth. Branch Manager Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan

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

Nama	: Mardiana Sitompul
NIM	: 1740100004
Semester	: VIII (Delapan)
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: "Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut Cabang Syariah Padangsidimpuan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon 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

f Abdul Nasser Hasibuan

