



**SISTEM PENGELOLAAN DAN PEMASARAN
TABUNGAN MABRUR PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**RINI WAHYUNI PULUNGAN
NIM.18 401 00182**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY (UIN SYAHADA)
PADANGSIDIMPUAN**

2023



**SISTEM PENGELOLAAN DAN PEMASARAN
TABUNGAN MABRUR PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**RINI WAHYUNI PULUNGAN
NIM.18 401 00182**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY (UIN SYAHADA)
PADANGSIDIMPUAN
2023**



**SISTEM PENGELOLAAN DAN PEMASARAN
TABUNGAN MABRUR PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KCP GUNUNG TUA**

SKRIPSI

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

Oleh:

**RINI WAHYUNI PULUNGAN
NIM. 18 401 00182**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

**Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E
NIP. 19930227 201903 1 008**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI
HASAN AHMAD ADDARY (UIN SYAHADA)
PADANGSIDIMPUAN
2023**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **RINI WAHYUNI PULUNGAN**
Lampiran : 6 (enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 09 Januari 2023

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad
Addary Padangsidempuan

Di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **RINI WAHYUNI PULUNGAN** yang berjudul "**Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabruur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**". 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 UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary 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



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E
NIP. 19930227 201903 1 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

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

Nama : **RINI WAHYUNI PULUNGAN**

NIM : 18 401 00182

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi: Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa 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 yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 09 Januari 2023

Saya yang Menyatakan,



RINI WAHYUNI PULUNGAN

NIM. 18 401 00182

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : RINI WAHYUNI PULUNGAN

NIM : 18 401 00182

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul **“Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”** Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary 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.

Padangsidempuan, 09 Januari 2023

Saya yang Menyatakan,



RINI WAHYUNI PULUNGAN

NIM. 18 401 00182



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

Website: uinsyahada.ac.id

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : RINI WAHYUNI PULUNGAN
NIM : 18 401 00182
FAKULTAS/PROGRAM STUDI : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
JUDUL SKRIPSI : Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan
Mabrur Pada PT. Bank Sariah Indonesia KCP
Gunung Tua

Ketua

Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag.
NIP. 196209241994031005

Sekretaris

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I
NIP. 198905052019032008

Anggota

Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag
NIP.196209241994031005

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I
NIP. 198905052019032008

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd, M.M
NIP. 197907202011011005

Arti Damisa, S.H., M.E.I.
NIDN. 2020128902

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Jum'at/ 13 Januari 2023
Pukul : 09.00 WIB – 12.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/71,75 (B)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Kota Padangsidimpuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabrur Pada PT.
Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.**

NAMA : RINI WAHYUNI PULUNGAN

NIM : 18 401 00182

Tgl Yudisium : 28 Januari 2023

IPK : 3, 54

Predikat : Pujian

Telah dapat diterima untuk memenuhi
syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 28 Januari 2023

Dekan

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

ABSTRAK

Nama : Rini Wahyuni Pulungan

NIM : 18 401 00182

Judul Skripsi : Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabruur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Pengenalan istilah bank oleh sebagian masyarakat hanya terkait dengan tabungan dan pembiayaan saja, padahal kalau kita cermati lebih dalam masih banyak fasilitas-fasilitas lain maupun layanan-layanan bank yang dapat dinikmati oleh masyarakat seperti di PT. Bank Syariah Indonesia sendiri terdapat produk BSI Giro, BSI Card, BSI Mobile Banking gprs, BSI Net Banking, maupun produk jasa lainnya. Kekurangan pengetahuan masyarakat ini bisa saja diakibatkan kurangnya pengetahuan masyarakat.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur yaitu membahas tentang pengertian, konsep, akad produk tabungan mabrur.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pimpinan, karyawan, dan 4 nasabah tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengelolaan yang diberikan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sangat baik, mudah dipahami masyarakat dan menarik minat masyarakat untuk membuka tabungan mabrur, sedangkan untuk pemasaran yang diberikan dengan cara sosialisasi secara pasif kepada masyarakat atau calon nasabah untuk memperkenalkan produk tabungan mabrur dan tidak lupa juga dengan cara memberikan promosi ke sosial media. Menurut peneliti kurangnya minat masyarakat untuk membuka tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dikarenakan waktu tunggu antrian (*waiting list*) yang lama.

Kata Kunci : Sistem, Pengelolaan, Pemasaran, Tabungan Mabruur

KATA PENGANTAR



Assalāmu'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

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

Skripsi ini berjudul: “Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabruur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

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

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag., selaku Rektor UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, serta Bapak Dr. Erawadi, 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. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Dr. H. Armyn Hasibuan, M.Ag., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Ibu Dra. Replita, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
3. Ibu Nofinawati, M.A, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah, M.Pd, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh civitas akademika UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Bapak Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.M selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, petunjuk, serta motivasi dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

5. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., selaku Validator peneliti yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti.
6. Bapak Yusri Fahmi, M.Hum., selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak serta Ibu dosen UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
8. Kepada tempat penelitian dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang telah membantu, memberikan pengetahuan, dan meluangkan waktunya untuk melakukan penelitian bagi peneliti.
9. Teristimewa saya ucapkan terimakasih kepada keluarga tercinta ayahanda (Ali Muin Pulungan) dan Ibunda (Aslamiah Siregar) yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya kepada Ayah dan Ibu tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya. serta kepada kakak Ipar saya

(Purnama Sari Harahap) yang tiada henti-hentinya memberikan doa, dukungan kepada peneliti semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepadanya dan kepada abanganda semua serta kakak peneliti (Hotma Sari Pulungan), yang tiada henti-hentinya memberikan dukungan dan doa kepada peneliti serta pertanyaan kapan peneliti wisuda sehingga peneliti lebih semangat dan termotivasi menyelesaikan skripsi ini.

10. Untuk seseorang yang selalu mensupport peneliti Egie Yoga Pradana yang banyak memberikan motivasi bagi peneliti, semoga semua kebaikan, doa dan bantuan Allah SWT balas dengan berlipat ganda.
11. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 5 Angkatan 2018 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama yang paling banyak membantu peneliti Lisma Safitri Siregar dan Rosmaini Siregar. Serta teman-teman KKL Desa Sidingkat Kelompok 79 Angkatan 2018, teman-teman Magang BMT Al-Fatayah Payakumbuh Sumatera Barat Angkatan 2018, dan terkhusus untuk kawan-kawan asrama kamar 23 dan kamar 10. Dan seluruh mahasiswa/i angkatan 2018 yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
12. Untuk teman-teman satu bimbingan peneliti yang tidak bisa sebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberi dukungan, telah menyemangati peneliti dalam menyelesaikan 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.

Wassalāmu 'alaikum Warahmatullāhi Wabarakātuh

Padangsidempuan, Januari 2023
Peneliti,

RINI WAHYUNI PULUNGAN
NIM. 18 401 00182

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
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	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

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

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

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

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

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...اْ ...يْ ...وْ	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
...يِ ...وِ	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
...وُ	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

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

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

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

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

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

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

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

6. Hamzah

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

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital 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. Bilamana 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 harakat yang dihilangkan, hurufcapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

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

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

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB.....	vii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	8
C. Batasan Istilah	8
D. Rumusan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Kegunaan Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	13
1. Sistem	13
a. Pengertian Sistem.....	13
b. Jenis- Jenis Sistem	13
c. Konsep Dasar Sistem	14
2. Pengelolaan.....	15
a. Pengertian Pengelolaan.....	15
b. Bentuk Pengelolaan.....	16
c. Tujuan Pengelolaan.....	17
d. Fungsi Pengelolaan	17
3. Pemasaran	18
a. Pengertian Pemasaran	18
b. Tujuan Pemasaran.....	21

c. Konsep Pemasaran	21
d. Fungsi-Fungsi Pemasaran	24
4. Tabungan Maburr.....	25
a. Pengertian Tabungan Maburr.....	25
b. Akad Dalam Tabungan	25
c. Tujuan Dan Manfaat Tabungan	30
d. Ketentuan Umum Mengenai Tabungan Maburr	30
e. Persyaratan Tabungan Maburr	34
f. Manfaat Tabungan Maburr	34
5. Bank Syariah Indonesia (BSI).....	34
a. Pengertian BSI	34
b. Sejarah Perusahaan.....	35
c. Produk Dan Layanan Bank Syariah Indonesia.....	36
6. Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Maburr	40
B. Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	52
B. Jenis Penelitian	52
C. Subjek Penelitian.....	52
D. Sumber Data Penelitian	53
1. Data Primer.....	53
2. Data Sekunder.....	54
E. Teknik Pengumpulan Data.....	54
1. Observasi	54
2. Wawancara	55
3. Dokumentasi	55
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	56
1 Reduksi Data.....	56
2. Penyajian Data	57
3. Penarikan kesimpulan dan Verifikasi	57
G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	58
1. Triangulasi Sumber.....	58
2. Triangulasi Metode.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)	60
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	60
2. Profil Lembaga BSI KCP Gunung Tua	64
3. Visi Dan Misi BSI KCP Gunung Tua	64
4. Struktur Organisasi BSI KCP Gunung Tua.....	65
5. Jumlah Tenaga Kerja BSI KCP Gunung Tua	66
B. Deskripsi Hasil Penelitian.....	67
1. Triangulasi Sumber.....	67
2. Triangulasi Metode.....	69

C. Pembahasan Hasil Penelitian	71
1. Pengelolaan Tabungan Mabror Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	71
2. Pemasaran Tabungan Mabror Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua	73
D. Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
DAFTAR LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Data Tabungan Mabror	3
Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV. 1 Struktur Organisasi65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2 : Daftar Pernyataan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 3 : Permohonan Surat Pra Riset
- Lampiran 4 : Permohonan Surat Izin Riset
- Lampiran 5 : Balasan Surat Izin Riset
- Lampiran 6 : Instrumen Wawancara
- Lampiran 7 : Hasil Wawancara
- Lampiran 8 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 9 : Dokumentasi Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip operasionalnya bank dibedakan menjadi dua, yakni bank konvensional yang mendasarkan pada prinsip bunga dan berdasarkan prinsip syariah atau yang kemudian lazim dikenal dengan Bank Syariah.¹ Bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasinya disesuaikan dengan prinsip Islam.²

Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Pada tahun 1992 hingga 1999. Seiring berkembangnya bank syariah terus mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Hal ini berarti secara makro bank syariah merupakan institusi keuangan yang berperan sebagai pemain aktif dalam mendukung kegiatan investasi pada masyarakat. Pada tahun 1999, berdirilah bank syariah yang kedua di Indonesia yaitu PT. Bank Mandiri Syariah, anak perusahaan bank mandiri.³

Bank syariah memiliki banyak produk seperti tabungan BSM, tabungan mabrur, tabungan investa Cendikia, tabungan simpatik, tabungan berencana dan lain-lain. Salah satu tabungan yang banyak diminati masyarakat khususnya bagi

¹ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 1.

² Muhamad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Kedua*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018), hlm. 13.

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Prenada Media, 2017), hlm. 24.

ummat Islam di Indonesia adalah Tabungan Mabru.⁴ Tabungan Mabru adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia. Manfaat tabungan mabru bank syariah Indonesia aman dan terjamin, fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji online, dengan Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.⁵

Wawancara dengan bapak Husni Ardiansyah Tanjung mengatakan bahwa:

Tabungan mabru adalah salah satu produk yang ada di bank syariah Indonesia, tabungan mabru diperuntukkan untuk nasabah-nasabah yang ingin mendaftarkan haji, setelah nasabah terdaftar haji dan kuota haji sudah cukup dengan dana 25.100.00,00 pihak bank akan mengambil proses keberangkatannya selama 18 tahun kedepan, pada saat uang keberangkatan masuk ke rekening nasabah pihak bank akan langsung memproses dana dari nasabah ke SISKOHAT haji Indonesia, jadi dana yang senilai 25.100.000,00 bukan di bank syariah Indonesia melainkan hanya tertinggal 100.000,00 untuk menjaga tabungannya. Pada saat keberangkatan haji nasabah harus memiliki dana kurang lebih 10.000.000,00 untuk pelunasan lain dari dana yang 25.100.000,00. Dan tabungan mabru ini sudah ada sejak bank syariah mandiri berdiri dan masyarakat rata-rata sudah mengetahui atau mengenal dengan tabungan mabru dan hanya ada di bank syariah, setelah bank syariah Indonesia muncul bank mensosialisasikannya kepada masyarakat.⁶

Fenomena yang terjadi dalam penelitian ini adalah seperti yang kita ketahui, pengenalan istilah bank oleh sebagian masyarakat hanya terkait dengan tabungan dan pembiayaan saja, padahal kalau kita cermati lebih dalam masih banyak fasilitas-fasilitas lain maupun layanan-layanan bank yang dapat dinikmati

⁴ Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 168.

⁵ Nopita Sari Siregar “Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabru untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua” (IAIN Padangsisimpuan, 2021), hlm. 2.

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, *Branch Office* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Rabu 07 September 2022 pukul 12.01 WIB.

oleh masyarakat seperti di PT. Bank Syariah Indonesia sendiri terdapat produk BSI Giro, BSI Card, BSI Mobile Banking gprs, BSI Net Banking, maupun produk jasa lainnya.⁷ Kekurangan pengetahuan masyarakat ini bisa saja diakibatkan oleh kekurangan mayoritas masyarakat beragama islam, disini PT. Bank Syariah Indonesia ikut ambil bagian dalam hal mempermudah nasabahnya menikmati produk-produk mereka dengan mengikuti aturan-aturan yang sesuai dengan syariat agama Islam. Pihak PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua juga memberikan informasi kepada masyarakat ataupun nasabah tentang produk-produk mereka termasuk produk tabungan mabrur ini. Nasabah produk tabungan mabrur ini dari tahun ke tahun itu bisa dikatakan lumayan banyak, akan tetapi dari tahun 2019-2022 jumlah nasabah menurun.⁸

Tabel I. 1
Data Tabungan Mabrur pada PT BSI KCP Gunung Tua

No.	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)
1	2018	296
2	2019	416
3	2020	360
4	2021	244
5	2022	144
	Jumlah	1460

Sumber: PT. BSI KCP Gunung Tua.

Dari observasi awal yang dilakukan, peneliti menemukan data terkait jumlah nasabah Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, jumlah nasabah Tabungan Mabrur dari tahun 2018-2022. Pada tahun 2018

⁷ <http://www.bankbsi.co.id> (diakses pada tanggal 13 September 2022 pukul 15:53 WIB).

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, *Branch Office* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua., Rabu 07 September 2022 pukul 12.01 WIB.

jumlah nasabah mencapai 296 nasabah, pada tahun 2019 mengalami kenaikan mencapai 416 nasabah, dan tahun 2020 mengalami penurunan menjadi 360 nasabah, tahun 2021 mencapai 244 sedangkan tahun 2022 lebih menurun lagi yaitu mencapai 144 nasabah. Dari peresentase diatas dapat kita lihat bahwa peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya menurun, sehingga penulis ingin mengetahui sistem pengelolaan dan pemasaran apa yang digunakan pada PT. Bank Syariah Indonesia diantara ketatnya persaingan antara bank saat ini yang menyebabkan nasabah Tabungan Mabrur perkembangannya tidak stabil.

Dari penjelasan tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa nasabah terhadap produk tabungan mabrur menurun, dan disini peneliti melakukan wawancara terhadap *customer service* PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua mengatakan bahwa:

Pemasaran tabungan mabrur dilakukan oleh pihak BSI dengan cara melakukan sosialisasi ke pengajian atau ke kantor-kantor dan dengan cara efektif juga di *share* ke sosial media supaya nasabah ataupun masyarakat mengetahui info bahwa tabungan haji itu ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.⁹

Namun peneliti juga melakukan wawancara kepada nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan Ibu Hetti Angel Hutabarat mengatakan:

Bahwa penjelasan yang diberikan oleh pihak bank itu cukup baik dan bagus dan itu dijelaskan ketika kita ingin melakukan pembukaan pendaftaran haji ataupun kuota haji, misalnya dalam pengelolaan tabungan haji pihak bank akan menjelaskan pesyaratan untuk pendaftaran haji. Akan tetapi permasalahannya setelah kuota sudah penuh dan di panggil keberangkatan itu masih ada uang penambahan pelunasan yang belum jelas berapa

⁹ Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua., Rabu 05 Oktober 2022 Pukul 12:12 WIB.

jumlahnya, seharusnya pas pembayaran di awal itu dibayar semua agar tidak ada pembayaran diakhir pelunasan.¹⁰

Peneliti juga melakukan beberapa wawancara terhadap masyarakat salah satunya dengan Bapak Ikra Negara Siregar, beliau mengungkapkan bahwa: Saya paham baik dengan bank, termasuk bank syariah Indonesia tapi saya tidak tertarik untuk melakukan Tabungan Mabrur di PT Bank Syariah Indonesia dan saya tertarik di Bank Rakyat Indonesia dan melakukan pembukaan pendaftaran haji di bank konvensional yaitu Bank Rakyat Indonesia¹¹ Disini beliau merasa pembukaan tabungan haji di bank syariah dan bank konvensional sama saja, hanya saja bank konvensional nanti akan menyetorkan tunai tersebut kepada bank syariah.

Wawancara dengan Ibu Purnama Sari Harahap beliau mengatakan bahwa:

Saya mengetahui yang namanya bank, tetapi saya belum pernah menggunakan bank syariah dalam kehidupan sehari-hari dan saya biasanya menggunakan bank konvensional untuk mengirim ataupun menerima kiriman, dan saya juga tidak tahu bank syariah memiliki Tabungan Mabrur.¹² Disini nasabah hanya mengetahui yang namanya bank, hal-hal lain seperti Tabungan Mabrur beliau tidak mengetahuinya, dan sejujurnya nasabah tertarik untuk melaksanakan ibadah haji, namun karena kurang berkomunikasi dan bank syariah kurang memberikan promosi beliau memutuskan untuk menabung dalam bank konvensional.

Sedangkan hasil wawancara yang peneliti lakukan terhadap Ibu yang bernama Hemnetti Simbolon ia mengatakan bahwa:

Saya kurang paham dengan penjelasan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia mengenai pembukaan tabungan mabrur, dan hal lain menurut saya diperkampungan tempat saya tinggal lebih banyak nasabah yang menggunakan produk tabungan haji di bank Syariah lain yang lebih mudah

¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Hetti Angel Hutabarat, pada tanggal 10 November 2022, pukul 11:10. WIB.

¹¹ Hasil wawancara dengan Bapak Ikra Negara Siregar, pada tanggal 27 Juli 2022, pukul 09.10 WIB.

¹² Hasil wawancara dengan Ibu Purnama Sari Harahap, pada tanggal 03 Agustus 2022, pukul 10.06 WIB.

di pahami dan pelayanan yang ramah dan baik, sehingga saya tertarik untuk membuka tabungan haji di bank lain.¹³

Sementara hasil wawancara dengan Ibu Aslamiah Siregar, beliau mengatakan bahwa:

Saya sudah paham dengan yang namanya tabungan mabrur, dan bahkan sudah melakukan pendaftaran haji di PT. Bank Syariah Indonesia dan saya merasa nyaman dan cocok dengan penjelasan yang diberikan oleh pihak bank karena semua surat- surat pendaftaran yang diberikan menurut saya semuanya sudah lengkap. Akan tetapi permasalahannya waktu tunggu atau keberangkatan yang begitu lama bertahun tahun sehingga membuat saya dan suami merasa sudah gak sanggup.¹⁴

Adapun penelitian terdahulu mengenai sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur yang pernah dilakukan dan sebagai penganut penelitian ini adalah dalam jurnal yang di tulis oleh Mauludianah, dkk, dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan” menyatakan bahwa:

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan khususnya dalam memasarkan produk Tabungan Mabrur, bank mengembangkan *marketing mix* (bauran pemasaran) yang terdiri dari empat unsur yakni strategi produk, strategi harga, strategi tempat dan strategi promosi. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat dan menarik minat masyarakat pada produk Tabungan Mabrur.¹⁵

Dalam jurnal yang ditulis oleh Rahma Fitri dan Alim Murtani dengan judul “Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah

¹³ Hasil wawancara dengan Ibu Hemnetti Simbolon, pada tanggal 26 Juli 2022, pukul 11.15 WIB.

¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Aslamiah Siregar pada tanggal 09 November 2022, pukul 10:00 WIB.

¹⁵ Mauludianah, dkk, “Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan.” *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 10. No. 2. Juni 2019, hlm. 253.

Nasabah Produk Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi Medan” menyatakan bahwa:

Strategi pemasaran adalah salah satu kunci kesuksesan untuk mempromosikan produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri KC Setia Budi Medan dalam persaingan pasar yang positif antar instansi Perbankan Syariah. Pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. organisasi yang menghasilkan barang dan jasa harus memperhatikan perkembangan yang terjadi di luar organisasinya yang mempunyai kualitas pelayanan menarik yang mampu meningkatkan minat pelanggan (nasabah).¹⁶

Dalam jurnal Hamdah Imarzuqotun Ikamilah dan Elisa Ikurrotun Inada dengan judul: Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi di CU BBM” mengatakan bahwa:

Tabungan haji bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang menginginkan untuk berangkat ke tanah suci. Apalagi pada masa pandemi saat ini yang membuat perekonomian masyarakat semakin menurun. Namun adanya pandemi tidak menjadi alasan anggota tajiroh yang ada di CU BBM untuk berhenti melakukan tajiroh haji. Sama halnya dengan Manajemen yang dilakukan oleh CU BBM dalam mengelola tabungan haji tetap berjalan sebagaimana biasanya dalam melayani anggota tajiroh haji.¹⁷

Dalam jurnal Zaida Rizqi Zainul, Khairannis dengan judul “ Analisis Pengelolaan Dana Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah” menyatakan bahwa:

BPKH (Badan Pengelola Keuangan Haji) ialah sebuah lembaga yang bertugas untuk mengelola dana haji yang bertujuan untuk dapat mengambil nilai manfaat dari potensi dana haji yang cukup besar. Bank Syariah di Indonesia tengah menyiapkan strategi penghimpunan dana pihak ketiga untuk mengantisipasi berpindahnya dana haji dari sistem perbankan syariah.¹⁸

¹⁶ Rahma Fitri dan Alim Murtani, “Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mabrur Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Setia Budi Medan.” *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1. 2018, hlm. 96.

¹⁷ Hamdah imarzuqotun ikamilah dan Elisa ikurrotun inada, “Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi di CU BBM” *Jurnal Manajemen Bisnis* Vol. 1 No. 3. 2021, hlm. 136.

¹⁸ Zaida Rizqi Zainul, Khairannis, “ Analisis Pengelolaan Dana Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 7, Nomor 2, 2019, hlm. 245.

Dalam jurnal Muhammad Suhri “Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar” menyatakan bahwa:

Strategi pemasaran adalah program keseluruhan perusahaan dalam menentukan target pasar dan memuaskan konsumen dengan membangun kombinasi elemen dari bauran pemasaran (*marketing mix*) seperti : produk, distribusi, promosi, dan harga.¹⁹

Berdasarkan fenomena serta penelitian sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “**Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabror pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua**”.

B. Batasan Masalah

Untuk membatasi peneliti dalam proses penelitian, peneliti membatasi masalah yang akan di bahas yaitu bagaimana sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman yang berbeda terhadap istilah yang digunakan dalam pembahasan ini, penulis akan membatasi permasalahan sesuai dengan batasan istilah berikut:

1. Sistem adalah sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerjasama atau yang dihubungkan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai

¹⁹ Muhammad Suhri, “Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar” *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam*, volume 1, no. 1. Juni 2021, hlm. 41.

suatu tujuan.²⁰ Sistem yang dimaksud dalam penelitian ini adalah cara-cara dalam sebuah perusahaan untuk pencapaian tujuan utama di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

2. Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar suatu urusan dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisiensi.²¹ Pengelolaan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah proses atau cara melakukan kegiatan tertentu supaya mempermudah perusahaan ataupun BSI KCP Gunung Tua untuk mencapai tujuannya.
3. Pemasaran merupakan salah satu fungsi yang penting dalam suatu lembaga bisnis di samping fungsi lainnya, yaitu personalia, keuangan maupun produksi.²² Pemasaran dalam penelitian ini bertujuan untuk memasarkan produk-produk dan jasa-jasa yang ada di BSI KCP Gunung Tua.
4. Tabungan Mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang ditawarkan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.²³ Yang dimaksud Tabungan Mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dalam penelitian ini adalah tabungan yang prinsip bagi hasil yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan rencana ibadah haji.

²⁰ Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hlm. 4.

²¹ Rinda Gusneli, “Strategi Pengelolaan Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar” (IAIN Batusangkar, 2020), hlm. 17.

²² Muhammad Isa, “Gambaran Umum Pemasaran Produk dan Jasa Perbankan Syariah”, *Jurnal Almasharif*, Vol. 4 No. 21, 2016, hlm. 40.

²³ Nopita Sari Siregar, “Strategi Pemasaran Dan Pengelolaan Tabungan Mabrur Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua”, (IAIN Padangsidimpuan), 2021, hlm. 2.

5. Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah yang bergerak dibidang perbankan syariah, bank syariah Indonesia ini merupakan hasil penggabungan antara Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia syariah, dan Bank Rakyat Indonesia syariah menjadi satu.²⁴ PT. Bank Syariah Indonesia yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan syariah yang ada di Gunung Tua.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengelolaan produk Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
2. Bagaimana pemasaran Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil suatu tujuan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengelolaan produk Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
2. Untuk mengetahui bagaimana pemasaran Tabungan Mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

²⁴ <https://www.bankbsi.co.id> (diakses pada tanggal 13 September 2022 pukul 15:53 WIB).

F. Kegunaan Penelitian

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa perkuliahan.

2. Bagi UIN SYAHADA Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak UIN SYAHADA Padangsidempuan pada umumnya sebagai pengembangan keilmuan, khususnya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal yang sama dengan judul penelitian ini.

3. Bagi Masyarakat

Tentunya diharapkan penelitian ini bisa menjadi tambahan informasi dan wawasan mengenai pembiayaan akad mudharabah mutlaqah.

4. Bagi BSI KCP Gunung Tua

Hasil penelitian ini di harapkan dapat menjadi pertimbangan bagi BSI KCP Gunung Tua dalam meningkatkan operasional Tabungan Maburur.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan informasi atau referensi bagi peneliti selanjutnya yang berniat untuk melakukan penelitian yang sama atau yang lebih luas.

G. Sistematika Pembahasan

Sistematika penulisan penelitian yang digunakan dalam pembuatan proposal ini adalah:

Bab I membahas mengenai latar belakang masalah berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah pada penelitian ini. Memuat penjelasan-penjelasan mengenai latar belakang masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II membahas tentang landasan teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.

Bab III membahas tentang metode penelitian yang terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data serta teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV merupakan bab yang berisi tentang hasil dan pembahasan yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang penulis peroleh dan pembahasan yang merupakan hasil analisis penulis terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab V merupakan bab penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Sistem

a. Pengertian Sistem

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.²⁵ Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai tujuan tertentu.²⁶

Menurut Yakub sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang. klasifikasi tersebut diantaranya:

- 1) Sistem abstrak, adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik, sistem yang berisi gagasan tentang hubungan manusia dengan Tuhan.
- 2) Sistem fisik, adalah sistem yang ada secara fisik. Contohnya sistem komputerisasi, sistem akuntansi, sistem produksi, sistem pendidikan, sistem sekolah, dan lain sebagainya.

²⁵ Hadion Wijoyo, dkk. *Sistem Informasi Manajemen*, (Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021), hlm. 15.

²⁶ Bpakhm.unp.ac.id <http://unp.ac.id> (diakses pada tanggal 25 Oktober 2022 pukul 10:31 WIB).

- 3) Sistem tertentu, adalah sistem dengan operasi tingkah laku yang dapat diprediksi, interaksi antara bagian dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluarganya dapat diramalkan
- 4) Sistem tak tentu, adalah suatu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas.
- 5) Sistem tertutup, adalah sistem yang tidak dapat bertukar materi, informasi, atau energi dengan lingkungan. Sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan.
- 6) Sistem terbuka, adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan. Contohnya sistem perdagangan.²⁷

b. Jenis-Jenis Sistem

- 1) Sistem terbuka, mendapat pengaruh dari lingkungan luar.
- 2) Sistem tertutup, tidak mendapat pengaruh dari lingkungan luar.²⁸

c. Konsep Dasar Sistem

- 1) Sistem yang menekankan pada prosedur

Suatu sistem adalah suatu jaringan kerja prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

- 2) Sistem yang menekankan pada komponen atau elemen

Suatu sistem adalah kumpulan elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu.²⁹ Suatu jaringan kerja dari prosedur-

²⁷ Deni Darmawan dan Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2016), hlm. 6.

²⁸ *Ibid.*, hlm. 5.

²⁹ *Ibid.*, hlm. 11.

prosedur yang saling berhubungan berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan sasaran tertentu.

2. Pengelolaan

a. Pengertian Pengelolaan

Pengelolaan adalah penyelenggaraan atau pengurusan agar suatu yang dikelola dapat berjalan dengan lancar, efektif dan efisiensi.³⁰ Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengelolaan berasal dari kata “kelola” yang memiliki arti mengendalikan, menyelenggarakan, mengurus, dan menjalankan. Pengelolaan memiliki pengertian sebagai proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan.³¹

Kunci keberhasilan manajemen bank syariah sangat ditentukan oleh bagaimana bank tersebut dapat menarik hati masyarakat, sehingga peranan bank syariah tersebut sebagai *financial intermediary* berjalan dengan baik. Bank sebagai salah satu lembaga keuangan yang aktivitasnya adalah menghimpun dana dari masyarakat yang mengalami kelebihan dana (*surplus unit*) dan menyalurkannya kepada masyarakat yang kekurangan dana (*defisit unit*). Hubungan antara bank syariah dengan nasabahnya adalah hubungan kemitraan. Dimana satu bertindak sebagai penyandang dana (*shahibul maal*) dan yang lain sebagai pengelola dana (*mudharib*).³²

³⁰ Rinda Gusneli, “Strategi Pengelolaan Tabungan Mabrur Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar” (IAIN Batusangkar, 2020), hlm. 17.

³¹ KBBI Daring, “Kamus Besar Bahasa Indonesia”, kbbi.kemendikbud.go.id., diakses pada 13 september 2022 pukul 17:11 wib.

³² Nur Ajizatul Jamilah, :Analisis Manajemen Pengelolaan Dana Produk Tabungan Haji Pada BRI Syariah KC Ponorogo” (IAIN Ponorogo, 2020), hlm. 25.

b. Bentuk Pengelolaan

1) Promosi

Sebelum melakukan pengelolaan maka akan dilakukan sosialisasi melalui promosi yang akan membuat masyarakat tertarik dengan suatu produk maka akan dilakukan promosi terlebih dahulu dan disosialisasikan kepada masyarakat tentang keunggulan-keunggulan yang membuat nasabah tertarik kemudian baru dilakukan penghimpunan setelahnya.

2) Penghimpunan

Penghimpunan dana dalam kamus Indonesia-Inggris adalah *Fundraising*, sedangkan orang yang mengumpulkan dana disebut *Fant-Raiser*. Sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia, yang dimaksud dengan penghimpunan adalah proses, cara, perbuatan, mengumpulkan, penghimpunan, pengarahannya.

3) Pendayagunaan

Pendayagunaan berasal dari kata “guna” yang berarti manfaat, adapun pengertian pendayagunaan sendiri menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia:

- a) Pengusaha agar mampu mendatangkan hasil dan manfaat.
- b) Pengusaha (tenaga dan sebagainya) agar mampu menjalankan tugas dengan baik.

Maka dapat disimpulkan bahwa pendayagunaan adalah bagaimana cara atau usaha dalam mendatangkan hasil dan manfaat yang lebih besar serta lebih baik.

c. Tujuan Pengelolaan

Tujuan pengeolaan adalah segenap sumber daya yang ada seperti: sumber daya manusia, peralatan atau sarana yang ada dalam suatu organisasi dapat digerakkan sedemikian rupa, sehingga dapat menghindarkan dari segenap pemborosan waktu, tenaga dan materi guna mencapai tujuan yang diinginkan. Pengelolaan dibutuhkan dalam semua organisasi, karena adanya pengelolaan atau manajemen semua usaha akan sia-sia dan pencapain tujuan akan lebih sulit. Terdapat beberapa tujuan pengelolaan yaitu:

- 1) Untuk mencapai tujuan organisasi berdasarkan visi dan misi.
- 2) Untuk menjaga keseimbangan diantara tujuan-tujuan yang saling bertentangan.
- 3) Untuk mencapai efesiensi dan efektivitas.³³

d. Fungsi Pengelolaan

Menurut John D. Millet, fungsi pengelolaan adalah suatu proses pengarahan dan pemberian fasilitas kerja kepada orang yang diorganisasikan dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan. Henry Fayol mengemukakan ada 5 fungsi pengelolaan yaitu *planning* (perencanaan), *Organizing* (pengorganisasian), *Commanding* (pemberian perintah), *Coordinating* (pengkoordinasian), dan *Controlling* (pengawasan).³⁴

3. Pemasaran

³³ Zaimatun Nadzifah, "Pengelolaan Usaha Konveksi Dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus UMKM Konveksi Start Nine di Dusun Beton Desa Tritunggal Kec. Babat Kab. Lamongan)" (IAIN Kediri, 2020), hlm. 22.

³⁴ *Ibid* 17-18.

a. Pengertian Pemasaran

Istilah pemasaran muncul pertama kali sejak kemunculan istilah barter. Proses pemasaran dimulai sebelum barang-barang di produksi dan tidak berakhir dengan penjualan. Menurut Kotler, pemasaran adalah suatu proses sosial dan manajerial yang didalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran.³⁵

Beberapa ahli memberikan bermacam-macam definisi tentang pemasaran, antara lain³⁶:

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

³⁵ Herry Sutanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung:Pustaka Setia, 2013), hlm. 37.

³⁶ M. Mursid, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), hlm. 26.

- 3) Philip Kotler, pemasaran adalah proses sosial dan manajerial yang seseorang atau kelompok lakukan dan memperoleh yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan dan pertukaran produk dan nilai.³⁷

Dalam kegiatan pemasaran ada 10 tipe entitas yang dipasarkan yaitu:

a) Barang

Barang merupakan produk nyata yang memiliki bagian terbesar dalam proses produksi maupun pemasaran. Perusahaan bisa memasarkan mobil, laptop, jam tangan, dan lain sebagainya.

b) Jasa

Jasa merupakan produk yang ditawarkan dalam bentuk abstrak, perkembangan jaman memang melahirkan berbagai ide-ide bisnis tentang apa saja yang dipasarkan. Contohnya yaitu, industri perbankan, transportasi baik itu jalur laut, udara dan darat.

c) Acara/Kegiatan

Ide bisnis juga bisa diperoleh dari mengadakan berbagai acara atau *event*. Memang bisnis ini sangat tergantung pada regulasi waktu. Misal acara olahraga piala dunia yang diadakan 4 tahun sekali.

d) Pengalaman

³⁷ M. Suyatno, *Marketing Top Brand Indonesia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), hlm. 45.

Salah satu aspek penting dari pemasaran adalah bagaimana menciptakan suatu pengalaman yang akan tertanam di dalam benak pelanggan. Contohnya, produk-produk *Apple* yang menawarkan pengalaman bagi penggunanya tentang keindahan, kemudahan, eksklusivitas, serta kecanggihan.

e) Orang

Sumber daya manusia juga merupakan pasar yang besar. Melihat perkembangan penduduk serta statistik maupun kompetensi (keahlian), maka manusia merupakan potensi pasar yang menjanjikan. Baik pasaran orang dalam jumlah besar untuk menjadi tenaga kerja, maupun pemasaran orang secara individual.

f) Informasi

Era informasi yang begitu pesat berkat dukungan teknologi informasi saat ini menjadikan bisnis ini peluang pasar yang menarik saat ini. Informasi-informasi yang ditawarkan juga bermacam-macam.

g) Ide

Produk yang paling aman dari penjiplakan adalah ide. Ide bisa sangat bervariasi, unik dan berbeda-beda setiap orang. Dan salah satu sebab lahirnya berbagai produk yang mengesankan adalah dari benih yang disebut ide.³⁸

³⁸ Muhammad Yusuf Saleh dan Miah Said, *Konsep dan Strategi Pemasaran*, (Makassar: CV SAH MEDIA, 2019), hlm. 2-5.

b. Tujuan Pemasaran

- 1) Memaksimalkan konsumsi, atau dengan kata lain memajukan konsumsi, sehingga dapat menarik nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan secara berulang-ulang.
- 2) Memaksimalkan kepuasan pelanggan melalui berbagai pelayanan yang diinginkan nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi ujung tombak pemasaran selanjutnya, karena kepuasan ini akan ditularkan kepada nasabah lainnya melalui cerita.
- 3) Memaksimalkan mutu hidup dengan memberikan berbagai kemudahan kepada nasabah dan menciptakan iklim yang efisien.³⁹

c. Konsep Pemasaran

Ada lima konsep dalam pemasaran dimana setiap konsumen dapat dijadikan landasan pemasaran oleh masing masing perusahaan, adapun konsep-konsep yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1) Konsep Produksi (*Production Concept*)

Konsep Produksi bertitik-tolak dari anggapan, bahwa konsumen ingin produk yang harga mudah dan murah didapatkan di mana-mana. Produsen yang menganut konsep ini akan membuat produksi secara massal, menekankan biaya dengan efisiensi tinggi, sehingga harga pokok pabrik bisa ditekan dan harga jual lebih rendah dari saingan.

³⁹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 57.

2) Konsep Produk (*Product Concept*)

Pada saat barang masih langka di pasar, maka produsen memusatkan perhatian pada teknis pembuatan produk saja. Produsen belum memperhatikan selera konsumen. Produsen hanya membuat barang dengan *to please one self* hanya menuruti bagaimana selera produsen sendiri.

3) Konsep Penjualan (*Selling Concept*)

Di sini produsen membuat barang, kemudian harus menjual barang itu dengan berbagai teknik promosi. Hal yang paling penting ialah adanya kegiatan promosi secara maksimal. Paham dari konsep ini ialah konsumen pasti mau membeli barang, bila mereka dirangsang untuk membeli. Promosi besar-besaran merupakan ciri khas dari *selling concept*.

4) Konsep Pemasaran (*Marketing Concept*)

Di sini produsen tidak hanya membuat barang, tidak pula asal melancarkan promosi. Tapi produsen memusatkan pada selera konsumen, produsen memperhatikan *needs* dan *wants* dari konsumen. Konsumen juga tidak hanya sekedar membeli fisik barang, tetapi mengharapkan sesuatu dari barang itu.

5) Konsep kemasyarakatan, memiliki rasa tanggung jawab (*responsibility*) atau berwawasan sosial (*spcietal marketing concept*)

Tingkat orientasi pada rasa tanggung jawab sosial dan kemanusiaan didasarkan atas banyaknya kritik dan sorotan dari luar perusahaan, baik yang datang dari pemerintah maupun dari masyarakat

melalui lembaga konsumen, atau LSM maka perusahaan harus memiliki rasa tanggung jawab moral untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya.⁴⁰

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

- a) Dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk maupun jasa.
- b) Dalam rangka memenuhi keinginan para pelanggan akan suatu produk maupun jasa.
- c) Dalam rangka memberikan kepuasan semaksimal mungkin terhadap pelanggannya.
- d) Dalam rangka meningkatkan penjualan dan laba.
- e) Dalam rangka ingin menguasai pasar dan menghadapi pesaing.
- f) Dalam rangka memperbesar kegiatan usaha.⁴¹

Dalam kegiatan pemasaran bank juga perlu membuat suatu perencanaan. Rencana pemasaran bank merupakan suatu kegiatan pemasaran yang sangat diperlukan. Rencana ini terutama diperlukan bagi manajemen bank tentang target pemasaran yang harus dicapai. Rencana pemasaran juga disusun sesuai dengan apa-apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakan, dan kapan harus dikerjakan.⁴²

d. Fungsi-Fungsi Pemasaran

⁴⁰ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta 2018), hlm. 13-15.

⁴¹ Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2017), hlm. 60.

⁴² Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 74-75.

1) Fungsi Pertukaran

Dengan pemasaran, pembeli dapat membeli produk dari produsen, baik dengan menukar uang dengan produk maupun menukar produk dengan produk (*barter*) untuk dipakai sendiri atau untuk dijual kembali. Pertukaran merupakan salah satu dari empat cara orang mendapatkan suatu produk.

2) Fungsi Distribusi Fisik

Distribusi fisik suatu produk dilakukan dengan mengangkut serta menyimpan produk. Produk diangkut dari produsen mendekati konsumen yang membutuhkan dengan banyak cara, baik melalui air, darat, udara dan sebagainya. Penyimpanan produk mengedepankan upaya menjaga pasokan produk agar tidak kekurangan saat dibutuhkan.

3) Fungsi Perantara

Untuk menyampaikan produk dari tangan produsen ke tangan konsumen dapat dilakukan melalui perantara pemasaran yang menghubungkan aktivitas pertukaran dengan distribusi fisik. Aktivitas fungsi perantara antara lain pengurangan risiko, pembiayaan, pencarian informasi serta standarisasi dan penggolongan (klasifikasi) produk.⁴³

4. Tabungan Maburr

⁴³ Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016), hlm. 50.

a. Pengertian Tabungan Mabruur

Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, *bilyet giro*, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.⁴⁴

Tabungan Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. PT. Bank Syariah Indonesia memiliki produk khusus untuk tabungan haji yang bernama BSI Tabungan Mabruur. Akad yang digunakan adalah akad *muḍhārabah muṭhālaqah*, yaitu bentuk kerja antara nasabah dan bank yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dan tabungan haji ini tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji atau Umrah (BPIH). Besaran BPIH bagi jamaah haji dipergunakan untuk biaya penerbangan haji, sebagian biaya pemondokan di Makkah dan biaya hidup.⁴⁵

b. Akad dalam Tabungan

1) *Wādi'ah*

Wādi'ah adalah titipan murni dari satu pihak kepada pihak lain, baik perseorangan maupun badan hukum yang harus di jaga dan dikembalikan kapan saja apabila si penitip menghendaki. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam *wādi'ah* adalah sebagai berikut:

⁴⁴ *Ibid.*, hlm. 64.

⁴⁵ Nur Fitriyana, "Pelaksanaan Tabungan Mabruur Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan" (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018), hlm.17.

- a) *Wādi 'ah Yad Al-Amānah* (penerima simpanan) yang artinya tangan amanah. Si penyimpan tidak bertanggung jawab atas segala kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada titipan selama hal itu bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohnya dalam memelihara barang titipan.
- b) *Wādi 'ah Yad Adh-Dhamānah* (tangan penanggung) yang artinya penggunaan uang titipan harus terlebih dulu meminta izin kepada si pemilik uang dengan catatan si pengguna uang menjamin akan mengembalikan uang tersebut secara utuh.
- c) Konsekuensi dari diterapkannya prinsip *yad adh-dhamānah* adalah pihak bank akan menerima seluruh keuntungan dari pengguna uang, tetapi sebaliknya bila mengalami kerugian juga harus ditanggung oleh bank.
- d) Sebagai imbal kepada pemilik dana di samping jaminan keamanan uangnya, pemilik dana juga akan memperoleh fasilitas lainnya seperti insentif atau bonus untuk giro *wādi 'ah*.
- e) Dalam praktiknya nisbah antara bank dengan deposan biasanya bonus untuk giro *wādi 'ah* sebesar 30%, nisbah %:60% untuk simpanan tabungan dan nisbah 45%:55% untuk simpanan deposito.⁴⁶

⁴⁶ Herry Sutanto, dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.179-180.

2) Dasar Hukum Pelaksanaan *Wādi'ah*

Al-Qur'an

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

﴿ وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً ۚ فَإِنْ أَصْحَبَ
بَعْضُكُمْ بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ ۚ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ ۗ وَلَا
تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ رِءُوسٌ لِلظَّالِمِينَ ۗ وَاللَّهُ بِمَا
تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ﴾

Artinya: Jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya; dan janganlah kamu (para saksi) menyembunyikan persaksian. dan Barangsiapa yang menyembunyikannya, Maka Sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

Al-Hadits

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنْ ائْتَمَّكَ ، وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya: Tunaikanlah amanat itu kepada orang yang memberikan amanat kepadamu. Janganlah berlaku khianat pada orang yang mengkhianatimu. (HR Tarmidzi, no. 1264 dan Abu Daud, no. 3535.⁴⁷

3) *Muḍhārabah*

Muḍhārabah adalah suatu pernyataan yang mengandung pengertian bahwa seseorang memberi modal niaga kepada orang lain, agar modal itu diniagakan dengan perjanjian keuntungannya dibagi antara dua belah pihak sesuai perjanjian, sedangkan kerugian ditanggung oleh pemilik modal.⁴⁸

Muḍhārabah terbagi menjadi dua jenis yaitu sebagai berikut:

- a) *Muḍhārabah Muṭhālaqah* merupakan kerja sama antara pihak pertama dan pihak kedua yang cakupannya lebih luas. Maksudnya, tidak dibatasi oleh waktu, spesifikasi usaha, dan daerah bisnis.
- b) *Muḍhārabah Muqayyādah* merupakan kebalikan dari mudharabah mutlaqah, yaitu dibatasi oleh waktu spesifikasi usaha dan daerah bisnis.⁴⁹

⁴⁷ Windari, Sry Lestary, *Akuntansi Bank Syariah*, (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 138.

⁴⁸ Djoko Muljono, *Perbankan dan Lembaga Keuangan Syariah* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), hlm. 70.

⁴⁹ Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), hlm. 33.

Prinsip *mudharabah* biasanya diaplikasikan di perbankan syariah pada tabungan biasa, tabungan berjangka (tabungan yang dimaksudkan untuk tujuan tertentu, seperti tabungan haji, tabungan berencana, tabungan kurban, dan sebagainya), serta deposito berjangka. Aplikasi perbankan syariah yang banyak menggunakan model *mudharabah muthlaqah* pada produk penghimpunan yang dilakukan. Dalam hal ini nasabah sepenuhnya memercayai kepada pihak bank untuk mengelola dananya pada jenis investasi apa saja selama investasi tersebut tidak bertentangan dengan prinsip dan aturan syariat serta memberikan hasil yang cukup baik kepada nasabah dalam bentuk bagi hasil yang kompetitif.⁵⁰

Persyaratan untuk dapat membuka rekening tabungan, masing-masing bank berbeda. Akan tetapi, pada umumnya bank memberikan persyaratan yang sama pada setiap masyarakat yang ingin membuka simpanan tabungan yaitu perlu menyerahkan *fotocopy* identitas, misalnya KTP, SIM, NPWP, dan identitas lainnya. Disamping itu, setiap bank akan memberikan persyaratan tentang setoran awal, serta saldo minimal yang harus disisakan. Saldo minimal ini diperlukan pada saat tabungan akan ditutup, maka masih terdapat saldo yang akan digunakan untuk membayar biaya administrasi penutupan tabungan nasabah.⁵¹

⁵⁰ M. Nur Rianto Al-Arif, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2012), hlm. 141.

⁵¹ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: KENCANA, 2011), hlm.74-75.

c. Tujuan dan Manfaat Tabungan

1) Bagi Bank

- a) Sumber pendanaan bank baik dalam rupiah maupun valuta asing.
- b) Salah satu sumber pendapatan dalam bentuk jasa (*fee based income*) dari aktivitas lanjutan pemanfaatan rekening tabungan oleh nasabah.

2) Bagi Nasabah

- a) Kemudahan dalam pengelolaan likuiditas baik dalam hal penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran transaksi yang *fleksible*.
- b) Dapat memperoleh bonus atau bagi hasil.⁵²

d. Ketentuan Umum Mengenai Tabungan Mabruur

1) Penabung

- a) Penabung adalah ummat Islam perorangan yang berminat untuk menunaikan ibadah haji.
- b) Penabung harus menyerahkan fotocopy KTP/identitas diri lainnya yang ditentukan oleh bank.
- c) Sebaiknya penabung bertempat tinggal pada wilayah kabupaten/kota yang sama dengan lokasi/alamat cabang Bank Syariah Indonesia.
- d) Tabungan dalam mata uang rupiah.

Penabung mendapatkan buku Tabungan Mabruur sebagai bukti laporan mutasi rekening.

⁵² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), hlm. 35-37.

- e) Data penabung tidak dapat di ganti dengan data orang lain.
- f) Bank akan melakukan segala transaksi baik mengenai pengambilan atau penyetoran uang oleh penabung maupun penerima atau pembayaran yang dilakukan bank untuk kepentingan atau atas beban penabung.
- g) Tidak memperoleh fasilitas ATM.
- h) Bagi penabung yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar SISKOHAT, maka pewarisan hak atau tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
- i) Bagi penabung yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Indonesia.
- j) Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada buku tabungan dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank Syariah Indonesia.
- k) Jika buku tabungan hilang, penabung wajib melaporkan secara tertulis kepada bank syariah mandiri dengan melampirkan surat keterangan dari kepolisian dan Bank akan mengeluarkan buku tabungan baru sebagai penggantinya.⁵³

Selanjutnya di dalam Fatwa DSN-MUI Nomor: 02/DSN-MUI/IV/2000, disebutkan bahwa terdapat dua jenis simpanan, yaitu

⁵³ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

simpanan yang tidak dibenarkan dalam prinsip syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan perhitungan bunga, dan simpanan yang dibenarkan dalam prinsip syariah yaitu simpanan berdasarkan prinsip mudharabah dan wadi'ah. Waktu untuk melakukan haji adalah dari bulan Syawal ke 10 hari pertama Dzulhijjah. Persyaratan untuk haji adalah Islam, baligh (dewasa), berakal, merdeka dan mampu. Allah SWT berfirman:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ
مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ^{٥٤}

Artinya: Dan serulah manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, atau mengendarai setiap unta yang kurus, mereka datang dari segenap penjuru yang jauh. (Q.S Al-Hajj: 27)⁵⁴

Dan serulah manusia, wahai Ibrahim, untuk mengerjakan haji mengunjungi Baitullah guna melaksanakan rangkaian manasik haji setelah engkau meninggikan fondasi Kakbah dan membebaskannya dari kemusyrikan, niscaya mereka akan datang kepada seruan-mu sesuai kemampuannya, dengan berjalan kaki bagi yang berjarak dekat, atau mengendarai setiap kuda atau unta yang kurus, karena jauhnya perjalanan menuju Kakbah hingga kehabisan bekal. Mereka datang untuk menunaikan ibadah haji dari segenap penjuru dunia, baik yang dekat maupun yang jauh menuju Kakbah hingga kehabisan bekal.

⁵⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, Q.S. Al-Hajj, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), Ayat 27. hlm. 335.

Mereka datang untuk menunaikan ibadah haji dari segenap penjuru dunia, baik yang dekat maupun yang jauh.⁵⁵

لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِّنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطِيعُوا أَوَّلِي الْأَنْعَامِ

Artinya: Agar mereka menyaksikan berbagai manfaat untuk mereka dan agar mereka menyebut nama Allah pada beberapa hari yang telah ditentukan atas rezeki yang Dia berikan kepada mereka berupa hewan ternak. Maka makanlah sebagaimana darinya dan (sebagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir (Q.S Al-Hajj: 28).⁵⁶

Dengan memenuhi seruan Nabi Ibrahim, mengunjungi Baitullah guna menunaikan ibadah haji, kaum muslim mendapat keuntungan dunia akhirat, yakni agar mereka menyaksikan berbagai manfaat untuk mereka, terutama menguatkan perasaan bersaudara di antara umat muslim, dan agar mereka menyebut nama Allah pada beberapa hari yang telah ditentukan dalam rangkaian manasik haji seperti berkorban dengan mengumandangkan takbir pada hari raya haji atau hari Tasyriq, yaitu tanggal 10, 11, 12, dan 13 Zulhijah atas rezeki yang Dia berikan kepada mereka berupa hewan ternak. Maka makanlah sebagian darinya, sebagai tanda bersyukur dan sebagian lagi berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir sebagai tanda

⁵⁵ <https://www.google.com/s/quran/al-hajj/ayat-27> (diakses pada tanggal 14 september 2022, pukul 10:44 WIB).

⁵⁶ Departemen Agama Republik Indonesia, Q.S. Al-Hajj, (Bandung: CV Penerbit Diponegoro, 2010), Ayat 28, hlm. 335.

peduli dan berbagi dengan kaum duafa hingga perasaan gembira itu dirasakan bersama.⁵⁷

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa haji dilaksanakan di Baitullah pada bulan dan hari yang telah ditentukan. Pada saat itu juga dianjurkan untuk menyembelih hewan kurban, seperti unta, lembu atau kambing.

e. Persyaratan Tabungan Mabrur

- 1) Menunjukkan identitas asli seperti, KTP dan Kartu Keluarga
- 2) Memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP).
- 3) Menyerahkan saldo setoral awal.

f. Manfaat Tabungan Mabrur

- 1) Aman dan terjamin.
- 2) Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan forsi haji.
- 3) *Online* dengan SISKOHAT Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran.⁵⁸

5. Bank Syariah Indonesia (BSI)

a. Pengertian BSI

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank syariah yang bergerak dibidang perbankan syariah. Bank ini diresmikan pada tanggal 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB atau bertepatan dengan tanggal Jumadil

⁵⁷ <https://www.google.com/s/quran/al-hajj/ayat-27> (diakses pada tanggal 14 september 2022, pukul 10:52 WIB).

⁵⁸ Nur Fitriyana “Pelaksanaan Tabungan Mabrur Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018), hlm. 38.

Akhir 1442 H. Bank ini merupakan hasil penggabungan BSM, BNI syariah, dan BRI syariah menjadi satu.⁵⁹

b. Sejarah Perusahaan

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di Indonesia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industry keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal metter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan factor penting dalam pengembangan ekosistem industry halal indonesia termasuk di dalamnya adalah bank syariah.

Bank syariah dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang berperan sebagai suatu Lembaga keuangan yang berperan sebagai perantara (*arranger*) bagi pihak yang berlebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kelancaran kegiatan usahanya dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam.⁶⁰

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI) penggabungan ketiga bank tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi

⁵⁹ <https://www.bankbsi.co.id> (diakses pada tanggal 16 September 2022 pukul 09:50 WIB).

⁶⁰ Nofinawati, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 5.

baru penggabungan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.⁶¹

c. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Produk dan layanan Bank Syariah Indonesia terdiri dari individu, perusahaan dan digital *banking*.

1) Individu

a) Tabungan

Tabungan adalah simpanan uang di bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu. Beragam produk tabungan sesuai prinsip syariah yaitu: BSI tabungan valas, BSI tabungan haji Indonesia, BSI tabungan *easy mudharabah*, BSI tabungan Pendidikan, BSI tabungan bisnis, BSI tabunganku, BSI tabungan mahasiswa, BSI tabungan junior, BSI tabungan simpanan pelajar dan rekening *autosave qurban*.

b) Haji dan Umrah

Menurut bahasa, haji adalah mengunjungi sesuatu. Sedangkan menurut istilah Islam, haji adalah sengaja mengunjungi Ka'bah dengan maksud beribadah kepada Allah Swt pada waktu yang telah ditentukan, dengan cara tertentu dan syarat tertentu pula.⁶² Beragam produk haji dan umrah yaitu BSI tabungan haji Indonesia dan BSI tabungan haji muda Indonesia.

⁶¹ <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 08 September 2022 pukul 14. 09 WIB.)

⁶² Halik Lubis, *Tuntunan Lengkap Wajib & Sunnah Haji dan Umrah* (Pemulang-Tangerang Selatan: Tim Mulia, 2019), hlm. 4.

c) Pembiayaan

Pembiayaan adalah dukungan pendanaan untuk kebutuhan atau pengadaan barang/asset/jasa tertentu yang mekanisme umumnya melibatkan tiga pihak yaitu pihak pemberi pendanaan, pihak penyedia barang dan pihak yang memanfaatkan barang/aset/jasa tertentu.⁶³ Produk-produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia adalah: BSI KUR, BSI griya, BSO OTO, BSI pensiun berkah, mitraguna online.

d) Investasi

Investasi merupakan proses pengelolaan dana, atau menanamkan dana atau modal di masa sekarang dengan harapan akan menerima sejumlah aliran pembayaran yang menguntungkan dikemudian hari. Dana dikelola dengan cara membeli sekuritas atau aset keuangan.⁶⁴ Produk-produk investasi sesuai syariah yaitu BSI deposito valas, deposito rupiah, BSI reksa dana syariah, *bancassurance*, SBSN ritel.

e) Transaksi

Transaksi adalah salah satu bentuk pelayanan yang terjadi saat penjualan berlangsung, dan kegiatan pelayanan transaksi ini menjadi sangat penting, karena menyangkut pencatatan keuangan baik yang harus dikeluarkan oleh konsumen itu sendiri sebagai konsekwensi

⁶³ <http://sikapiuangmu.ojk.go.id> (diakses pada tanggal 10 desember 2022 pukul 10:53 wib).

⁶⁴ Nila Firdaus Nuzula Ferina Nurlaily, *Dasa-Dasar Manajemen Investasi* (Malang: UB Pres, 2020), hlm. 6.

atas produk yang dia beli.⁶⁵ Produk dan layanan untuk menunjang transaksi nasabah yaitu: BSI giro valas dan BSI giro rupiah.

2) Perusahaan

a) *Services*

Servis adalah suatu aktivitas atau manfaat yang tidak memiliki manfaat yang tidak memiliki wujud dan dapat diserahkan kepada orang lain yang bertindak sebagai *customer* dan tidak bersifat kepemilikan.⁶⁶ Bank Syariah Indonesia dapat membantu meningkatkan perusahaan dengan adanya servis yaitu *buyer financing*, distributor *financing*, *supplier financing*, bank garansi dan pembiayaan investasi.

b) Pembiayaan

Beragam fasilitas pinjaman yang dikeluarkan Bank Syariah Indonesia untuk perusahaan yaitu *multifinance*, pembiayaan rekening koran syariah, pembiayaan modal kerja dan pembiayaan investasi.

c) Simpanan

Simpanan perusahaan sesuai syariah Islam di dalam BSI terbagi menjadi beberapa bagian yaitu giro optima, giro DHE SDA, deposito DHE SDA dan giro SBSN.

3) Digital *Banking*

a) BSI OTO melalui BSI *mobile*

⁶⁵ Binti Mahtumah, *Administrasi Transaksi* (Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia, 2018), hlm. 5.

⁶⁶ <http://repository.dinamika.ac.id> (diakses pada tanggal 11 desember 2022 pukul 09:09 wib).

Pembiayaan BSI OTO merupakan pembiayaan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), untuk memenuhi kebutuhan pemilikan kendaraan nasabah dengan akad *murabahah* dengan skema jual beli sesuai syariah.

b) BSI AISYAH

AISYAH adalah Asisten Interaktif Bank Syariah Indonesia yang akan membantu memberikan informasi produk, layanan, dan promo terbaru dari Bank Syariah Indonesia.

c) BSI *Mobile*

Merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

d) Solusi emas

Layanan kepemilikan emas melalui BSI *mobile* dengan pembelian emas mulai dari Rp 50.000. anda bisa beli, jual, transfer, serta Tarik fisik emas dan gadai emas online dengan mudah dan aman tanpa perlu datang ke cabang.

4) Kartu

PT. Bank Syariah Indonesia melengkapi layanan perbankan nasabah dengan fasilitas kartu debit dan pembiayaan. Contohnya adalah

BSI Hasanah *Card Classic*, BSI Hasanah *Card Gold*, BSI Debit OTP, BSI Hasanah *Card Platinum*, BSI Debit VISA dan kartu haji BSI Visa.⁶⁷

6. Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Tabungan Mabruur

Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem berasal dari Bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Daryanto pengelolaan merupakan terjemahan dari kata “*management*”, terbawa oleh derasnya arus penambahan kata pungut dalam Bahasa Indonesia, istilah Inggris tersebut lalu di Indonesiakan menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur, pengetauran dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan aturan dan fungsi-fungsi manajemen.⁶⁸

Istilah pemasaran muncul pertama kali sejak kemunculan istilah barter. Proses pemasaran dimulai sebelum barang-barang diproduksi dan tidak berakhir dengan penjualan. Menurut Kotler, *marketing* (pemasaran) adalah suatu proses sosial dan manajerial yang di dalamnya individu dan kelompok mendapatkan apa yang mereka butuhkan dan inginkan melalui penciptaan, penawaran, dan pertukaran.⁶⁹

⁶⁷ <http://bankbsi.co.id> (di akses pada tanggal 11 desember 2022 pada pukul 08:47 wib).

⁶⁸ Yusfi Azizur Rohman Dan Rebecha Prananta, “Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Event Parawisata Di Nusa Dua”, *Journal Of Tourism And Creativity*, Vol. 2. No. 1, Januari 2018, hlm. 50.

⁶⁹ Herri Sutanto, Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 37.

Tabungan mabrur adalah simpanan investasi yang bertujuan membantu masyarakat untuk merencanakan ibadah haji dan umrah yang ditawarkan Bank Syariah Indonesia, dalam mengelola dan memasarkan produk tabungan mabrur BSI melakukan berbagai cara untuk menarik minat masyarakat salah satunya dengan cara membagikan brosur kepada masyarakat.

Dalam melakukan pemasaran terhadap produk tabungan mabrur, target/sasaran yang utama adalah orang-orang muslim/kaum muslimin yang mana mereka itulah yang akan menunaikan ibadah haji, sedangkan orang-orang non muslim mereka tidak akan melakukan ibadah haji.

Menurut penelitian dari Nur Anim Jauhariyah, Ahmad Munawar, dkk, Dengan judul “Strategi Pemasaran Syariah Dan *Waiting List* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT Brisyariah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi” mengatakan bahwa:

Pemasaran adalah suatu fungsi organisasi dan serangkaian proses untuk menciptakan, mengkomunikasikan, dan memberikan nilai kepada pelanggan dan untuk mengelola hubungan pelanggan dengan cara yang menguntungkan organisasi dan pemangku kepentingannya. Konsep pemasaran syariah sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pemasaran yang dikenal, perbedaannya dalam syariah mengajarkan pelakunya bersikap jujur kepada konsumen⁷⁰

Menurut penelitian Nuryadi Akbar dalam jurnal berjudul “Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad *Mudhārabah* (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor)” mengatakan bahwa:

⁷⁰ Nur Anim Jauhariyah, 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*, Volume 2, Nomor 1, Juni 2020, hlm. 79.

Strategi pemasaran dimaksudkan untuk meningkatkan pertukaran dan mempertahankan perusahaan pada kondisi pasar yang stabil. Strategi pemasaran yang menyeluruh terpadu dan menyatu di bidang pemasaran yang memberikan paduan tentang kegiatan yang akan dijalankan untuk tercapainya pemasaran.⁷¹

Menurut Hamdah Imarzuqotun Ikamilah Dan Elisa Ikurrotun Inada dalam jurnal yang berjudul: "Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi Di CU BBM" mengatakan bahwa:

Pengelolaan tabungan haji yang dilakukan oleh CU BBM pada masa pandemi sama seperti sebelum adanya pandemi yaitu dengan manajemen pengelolaan dengan cara jemput bola, Anggota tajiroh menghampiri kantor CU BBM, dan manajemen pengelolaan yang terakhir yaitu nominal tabungan tidak ditentukan oleh kantor CU BBM. Sedangkan perjanjian yang disepakati yakni tajiroh tidak boleh diambil sebetulnya adanya kepastian keberangkatan atau jumlah nominal telah sesuai untuk keberangkatan tajiroh yang telah disepakati sebelumnya.⁷²

Menurut penelitian Tazkiyyatu Tasnim, Arif Sapta Yuniarto dalam jurnal yang berjudul: "Analisis Sistem Pengelolaan Tabungan Haji Menurut Hukum Ekonomi Islam" mengatakan bahwa:

Pengelolaan memiliki pengertian sebagai proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan dan pencapaian tujuan. Pelaksanaan pengelolana tabungan haji yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta tabungan dikelola menggunakan sistem syariah. Akad yang digunakan dalam pengelolaan dana tersebut adalah akad *wadi'ah yad dhamanah*.⁷³

⁷¹ Nuryadi Akbar "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 Januari 2019, hlm. 74.

⁷² Hamdah Imarzuqotun Ikamilah dan Elisa Ikurrotun Inada, "Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi Di CU BBM" *jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 1 No. 3 2021, hlm. 135.

⁷³ Tazkiyyatu Tasnim, dan Arif Sapta Yuniarto, "Analisis Sistem Pengelolaan Tabungan Haji Menurut Hukum Ekonomi Islam" *jurnal Seminar Nasional Ahmad Dahlan Accounting Fair, (SNAF)*, hlm. 4.

Menurut penelitian Evita Premila Djiham Nuhqila dalam jurnal yang berjudul “ Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah” mengatakan bahwa:

Tabungan haji yang dikelola di perbankan syariah menggunakan kontrak atau perjanjian syariah. Nasabah perlu memahami bahwa kontrak yang dilakukan ketika membuka rekening tabungan haji di bank syariah menggunakan sistem kontrak atau akad *mudharabah mutlaqah*. Tabungan haji adalah rekening tabungan untuk merencanakan menunaikan ibadah haji dengan menggunakan akad *mudharabah*, di mana nasabah bebas untuk menentukan berapa setoran dan periode waktu.⁷⁴

Berdasarkan penjelasan dan teori dari penelitian terdahulu bahwa dapat disimpulkan bahwa begitu pentingnya pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur ini agar para masyarakat lebih mudah mengenali dan memahami bahwa masih banyak fasilitas-fasilitas bank syariah Indonesia yang bisa mempermudah masyarakat dalam kebutuhan sehari-hari.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk menguatkan penelitian yang diteliti, peneliti mengambil beberapa penelitian terdahulu sebagai landasan atau referensi penelitian yang akan dilakukan, maka peneliti ini menggunakan acuan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang disajikan dalam tabel perbandingan penyajiannya antara lain sebagai berikut:

⁷⁴ Evita Premila dan Djiham Nuhqila, “Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah” *Jurnal Hukum Islam*, Volume 18 No. 1, Juni 2020, hlm. 86.

Tabel. II. 1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1.	Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi dan Sukamto, (Jurnal Ekonomi Islam, Juni 2019) ⁷⁵	Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan	Strategi pemasaran yang dilakukan oleh BSM KCP Pandaan khususnya dalam memasarkan produk Tabungan Mabrur, Bank mengembangkan <i>marketing mix</i> (bauran pemasaran) yang terdiri dari empat unsur yakni strategi harga, tempat, produk, dan waktu. Hal ini bertujuan untuk memperkenalkan produk kepada masyarakat dan menarik minat masyarakat pada produk Tabungan Mabrur.
2.	Nuryadi Akbar (Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Desember 2019) ⁷⁶	Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor)	Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa strategi pemasaran yang dilakukan oleh BSM KCP Sudirman Bogor, menggunakan pasar yang dituju yaitu, <i>segmentation</i> , BSM segmentasi secara khusus yaitu segi daerah atau wilayah. <i>Targeting</i> , BSM

⁷⁵ Mauludianah, dkk, "Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 10, no. 2. 2019, hlm. 253.

⁷⁶ Nuryadi Akbar, "Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor)," *jurnal Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1, 2018, hlm 70.

			mentargetkan dalam tabungan haji mabrur tersebut adalah masyarakat yang beragama islam. <i>Positioning</i> , BSM mensosialisasikan dirinya sebagai mitra bisnis yang amanah dan masalah.
3.	Zaida Rizqi Zainul dan Khairannis, (jurnal Ekonomi Syariah, 2019) ⁷⁷	Analisis Pengelolaan Dana Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah	Pengelolaan dana haji di Bank Aceh Syariah dengan akad wadiah yad dhamanah, yaitu dana titipan murni nasabah kepada pihak Bank Aceh Syariah. Dalam mengelola dana haji tersebut Bank Aceh Syariah menempatkan di setiap segmen penyaluran pembiayaan yang ada di Bank Aceh Syariah. Pemanfaatan pengelolaan dana haji di Bank Aceh Syariah Dana haji dimanfaatkan menjadi sumber DPK yang bersifat umum, sehingga DPK tersebut dapat digunakan untuk seluruh segmen pembiayaan.
4.	Rahma Fitri, Alim Murtani (Jurnal FEB, 2019). ⁷⁸	Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan	Strategi pemasaran sangat diperlukan dalam menghadapi persaingan pasar pada

⁷⁷ Zaida Rizqi Zainul dan Khairannis, "Analisis Pengelolaan Dana Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah," *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 7. No. 2. 2019, hlm. 255-256.

⁷⁸ Rahma Fitri, dan Alim Murtani, " Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mabrur Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Setia Budi Medan" *jurnal FEB*, Vol. 1. No. 1. 2019, hlm. 100.

		Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mambrur Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Setia Budi Medan	sebuah keuangan salah satunya adalah Bank Syariah Mandiri. Bagi Bank Syariah Mandiri strategi pemasaran sangat penting untuk memperkenalkan produk-produk bank kepada masyarakat. Salah satu produk yang dipasarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah produk Tabungan Mabrur
5.	Nur Anim Jauhariyah, dkk. (<i>Journal of syariat Economics</i> 2020). ⁷⁹	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), Terdapat pengaruh signifikan secara simultan antara variabel strategi pemasaran (X1) dan variabel waitng list (X2) terhadap variabel keputusan nasabah (Y) menggunakan tabungan haji di BRISyariah KCP Genteng Banyuwangi.
6.	Evita Premila Djiham Nuhqila, (jurnal hukum islam, 2020). ⁸⁰	Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah	Pemilik tabungan haji memberikan batasan khusus kepada bank dalam menggunakan dan mengelola uang yang disimpan tersebut sesuai dengan kesepakatan dalam perjanjian yang

⁷⁹ Nur Anim Jauhariyah, dkk, "Strategi Pemasaran Syariah Dan *Waiting List* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT Brisyarlah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi" *Journal of Sharia Economics*, Volume 2, Nomor 1, Juni 2020, hlm. 92.

⁸⁰ Evita Premila dan Djiham Nuhqila, "Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah" *Jurnal Hukum Islam*, Volume 18, Nomor 1, Juni 2020, hlm. 99.

			disepakati oleh kedua belah pihak. Bank syariah sebagai pengelola mempunyai kewajiban untuk memberikan nisbah atau bagi hasil dan laporan keuangan sebagai konsekuensi dari timbulnya akad atau perjanjian bagi hasil yang dilakukan antara pihak bank syariah dengan calon jamaah haji.
7.	M. Guffar Harahap dan Mery Handayani Nasution, (Jurnal Ekonomi Rabbani, November 2021) ⁸¹	Analisis Minat Remaja Stabat Terhadap Tabungan Mabrur Junior Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat	Minat remaja Stabat terhadap Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Indonesia KCP Stabat sangatlah kurang. Minat remaja tumbuh dari orang tuanya, disini orang tua merupakan faktor utama dari timbulnya minat menabung pada produk Tabungan Mabrur Junior.
8.	Muhammad Suhri (Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam 2021). ⁸²	Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar	Strategi pemasaran yang dilakukan oleh syariah Mandiri khususnya pada produk tabungan haji yaitu dengan memasarkan produknya lewat pembagian brosur, mensosialisasikan ke tempat-tempat umum, sekolah, kantor-kantor, dan lewat

⁸¹ M. Guffar Harahap dan Mery Handayani Nasution, "Analisis Minat Remaja Stabat Terhadap Tabungan Mabrur Junior Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat", *Jurnal Ekonomi Rabbani*, Vol. 1, No. 2, 2021, hlm. 133.

⁸² Muhammad Suhri, : Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar" *Jurnal Hukum dan Ekonomi Islam*, Volume 1, No. 1, Juni 2021, hlm. 47.

			<p>sosial media. Saat pemasaran produk, marketing sudah dibekali pendidik/pendidikan, diantaranya adalah tentang strategi pemasaran produk</p>
9.	Hamdah Imarzuqotun Ikamilah Dan Elisa Ikurrotun Inada (Jurnal Manajemen Bisnis, 2021) ⁸³	Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi Di CU BBM	<p>Pengelolaan tabungan haji yang dilakukan oleh CU BBM pada masa 48endidik sama seperti sebelum adanya pandemi yaitu dengan manajemen pengelolaan dengan cara jemput bola, Tabungan haji bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang menginginkan untuk berangkat ke tanah suci. Apalagi pada masa pandemi saat ini yang membuat perekonomian masyarakat semakin menurun</p>
10.	Tazkiyyatu Tasnim, Arif Sapta Yuniarto, (Jurnal Akuntansi FEB). ⁸⁴	Analisis Sistem Pengelolaan Tabungan Haji Menurut Hukum Ekonomi Islam	<p>Tabungan IB Hijrah Haji pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Yogyakarta dalam pengelolaannya menggunakan akad wadi'ah yad <i>dhamanah</i> yaitu pihak penitip mengizinkan pihak penyimpan</p>

⁸³ Hamdah Imarzuqotun Ikamilah dan Elisa Ikurrotun Inada, "Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi Di CU BBM," *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 1. No. 3. 2021, hlm 135.

⁸⁴ Tazkiyyatu Tasnim dan Arif Sapta Yuniarto, "Analisis Sistem Pengelolaan Tabungan Haji Menurut Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Akuntansi FEB*, di akses pada tanggal 09 September 2022, Pukul 09.42. hlm. 9.

			<p>untuk mengelola dana/barang yang dititipkan. Bank Muamalat Indonesia KC Yogyakarta akan mengelola dana tabungan nasabah dengan seizin nasabah pada kesepakatan awal saat pembukaan rekening.</p>
--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu adalah sebagai berikut:

1. Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi dan Sukamto 2019, persamaannya adalah sama-sama menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi dan Sukamto meneliti tentang analisis strategi pemasaran tabungan mabrur, penelitian saya tentang sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.
2. Nuryadi Akbar 2019, persamannya adalah sama-sama meneliti tentang pemasaran tabungan haji dan menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah Nuryadi Akbar meneliti tentang tinjauan terhadap strategi pemasaran pada tabungan haji dalam akad *mudharabah*, dan penelitian saya sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.
3. Zaida Rizqi Zainul dan Khairannis 2019, persamaannya adalah sama-sama menggunakan penelitian metode kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Zaida Rizqi Zainul dan Khairannis

menggunakan akad wadiah yad dhamanah sedangkan penelitian saya menggunakan akad mudharabah mutlaqah.

4. Rahma Fitri, Alim Murtani 2019, persamaanya adalah sama-sama menggunakan data primer dan data sekunder serta jenis penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah Rahma Fitri dan Alim Murtani meneliti tentang analisis strategi pemasaran dan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan mabrur dan penelitian saya sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.
5. Nur Anim Jauhariyah, dkk 2020, persamaanya dalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu mengenai pemasaran. Sedangkan yang membedakannya adalah peneliti Nur Anim Jauhariyah, dkk menggunakan jenis penelitian kuantitatif, dan penelitian saya jenis kualitatif.
6. Evita Premila Djilham Nuhqila 2020, persamaannya adalah memiliki kesamaan menggunakan metode kualitatif deskriptif dan membahas tentang pengelolaan tabungan haji. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Evita Premila Djilham Nuhqila meneliti Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah dan saya meneliti sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur pada bank syariah Indonesia.
7. M. Guffar Harahap dan Mery Handayani Nasution 2021, persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah peneliti M. Guffar Harahap dan Mery Handayani Nasution meneliti tentang minat remaja stabat terhadap

tabungan mabrur junior. Sedangkan penelitian saya tentang pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.

8. Muhammad Suhri 2021, persamaanya adalah memiliki kesamaan pemasaran tabungan haji (mabrur), sedangkan perbedaannya adalah penelitian Muhammad Suhri meneliti strategi pemasaran tabungan haji terhadap minat masyarakat sedangkan penelitian saya sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur.
9. Hamdah Imarzuqotun Ikamilah Dan Elisa Ikurrotun Inada 2021, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pengelolaan dan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan yang membedakannya adalah manajemen pengelolaan tabungan haji pada masa pandemi yang dilakukan oleh kantor CU BBM yang berada di pondok pesantren Al-Mashduqiah. Sedangkan penelitian saya sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur pada bank syariah Indonesia.
10. Tazkiyyatu Tasnim, Arif Sapta Yuniarto, persamaannya adalah sama-sama meneliti tentang pengelolaan tabungan haji, sedangkan yang membedakannya yaitu penelitian Tazkiyyatu Tasnim, Arif Sapta Yuniarto meneliti di bank muamalat, dan saya meneliti di BSI.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua Kab. Padang Lawas Utara, dan waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli 2022 sampai dengan Januari 2023.

B. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode baru karena popularitasnya belum lama, metode ini juga dinamakan postpositivistik karena berlandaskan pada filsafat post positifisme, serta sebagai ,metode artistic karena proses penelitian lebih bersifat seni (kurang terpola), dan disebut metode interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan.⁸⁵ Adapun metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.⁸⁶

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah individu, benda atau organisme yang dijadikan informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Istilah lain dari subjek penelitian lebih dikenal dengan responden, yaitu orang yang memberi respon atau informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian. Jadi sumber

⁸⁵ Budi Gautama Siregar dan Ali Hardana, *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021), hlm. 60.

⁸⁶ Moh. Nazir, *Metode penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2014), hlm. 43.

yang bersedia memberikan informasi dalam pengumpulan data penelitian berasal dari responden maupun informan.⁸⁷

Subjek dalam penelitian ini adalah orang yang memberikan informasi tentang masalah atau keadaan yang sebenarnya. Untuk memperoleh data dan informasi maka dibutuhkan adanya subjek penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah pimpinan, *Costumer Service*, dan 4 nasabah untuk mendiskripsikan permasalahan penelitian mengenai Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabrur pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

D. Sumber Data Penelitian

Data adalah sekumpulan informasi. Dalam pengertian bisnis, data adalah sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.⁸⁸ Merupakan serangkaian bukti-bukti maupun fakta-fakta ataupun suatu informasi yang jelas keberadaannya. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan. Dalam penelitian ini ada dua data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek yang di teliti ini berlainan dengan data sekunder, yakni data yang sudah dalam bentuk jadi,

⁸⁷ Sri Wahyuni Hasibuan, dkk. *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi Dan Bisnis* (Bandung: Media Sains Indonesia, 2021), hlm. 137-138.

⁸⁸ Mudrajad Kuncoro, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi* (Jogjakarta: Erlangga, 2017), hlm. 145.

seperti data dalam dokumen dan publikasi.⁸⁹ Dalam penelitian ini data primer yang di maksud adalah hasil wawancara yang di peroleh oleh peneliti melalui pimpinan operasional, coustemer service dan nasabah tabungan mabrur pada bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari literatur yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data sekunder ini disebut juga dengan data yang tersedia. Data sekunder berupa jurnal, buku, laporan, dan dokumen sebagai data pelengkap dalam penelitian yang dilakukan.⁹⁰ Pengumpulan data yang telah di olah oleh pihak lain yang berkaitan dengan judul penelitian yaitu Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagi proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang penting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.⁹¹ Dalam hal ini peneliti terjun langsung dan melakukan observasi di BSI KCP Gunung Tua untuk mengetahui sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrurnya.

⁸⁹ Rianto Aldi, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Hukum* (Jakarta: Buku Obor, 20 21), hlm. 65.

⁹⁰ Tony Wijaya, *Metodologi Penelitian Ekonomi Dan Bisnis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm. 30.

⁹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 145.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.⁹²

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah antara lain, yaitu:

- a. Pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- b. Kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan dalam pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua
- c. Faktor- faktor kendala dalam memasarkan produk-produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- d. Kualitas pelayanan pegawai bank terhadap loyalitas nasabah produk tabungan mabrur.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.⁹³ Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan menggunakan smarphone yaitu dokumentasi seperti rekaman video dan gambar.

⁹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 186.

⁹³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 422.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam menemukan dan mengatur secara sistematis data yang diperoleh, lalu mengerjakan unit, memilih data yang digunakan dalam menentukan kesimpulan yang dimengerti oleh peneliti dan orang lainnya. Penganalisisan data akan memproses data yang diperoleh dengan menggabungkan variable-variabel dalam penelitian, dan menyederhanakan data tersebut agar mengarah kepada pemahaman struktural yang lebih dimengerti oleh semua pihak.⁹⁴

Analisis data yang dilakukan secara kualitatif. Langkah-langkah dilakukan dalam pengolahan data kualitatif adalah:

1. Reduksi Data

Yaitu Langkah atau proses pemilihan yang dilakukan oleh peneliti untuk melakukan perampingan data dengan cara memilih data yang penting kemudian menyederhanakannya dan mengabstrasikannya.⁹⁵ Dengan demikian reduksi data dalam penelitian ini memberikan gambaran yang lebih jelas serta mempermudah bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya

⁹⁴ Elidawaty Purba dkk, *Metode Penelitian Ekonomi* (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021), hlm. 94

⁹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan r&d*, (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 247.

mengenai pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur di BSI KCP Gunung Tua.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁹⁶ Data yang diperoleh dibuat dalam bentuk matriks sehingga lebih mudah untuk melihat pola-pola hubungan satu dengan lainnya sehingga peneliti dapat lebih mudah mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Setelah data disajikan yang juga dalam rangkaian analisis data, maka proses selanjutnya adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Dalam tahap analisis data, seorang peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat dan proposisi. Proses verifikasi dalam hal ini adalah tinjauan ulang terhadap catatan lapangan, tukar pikiran dengan teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektivitas.⁹⁷ Penarikan kesimpulan

⁹⁶ Boedi Abdullah Dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm. 222.

⁹⁷ Salim Dan Syahrur, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Citapustaka Media, 2009), hlm. 150.

yaitu merangkum pembahasan data menjadi beberapa kalimat yang singkat, padat dan dapat dimengerti.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data.⁹⁸ Penelitian yang dilakukan merupakan suatu penelitian yang mempunyai kekurangan sehingga diperlukan cara untuk menjamin keabsahaan data pada penelitian. Penjamin keabsahaan data di peroleh dari triangulasi.

Triangulasi merupakan Teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengecek ulang *crosscheck* dengan subjek lain. Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.⁹⁹ Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni

⁹⁸ Abdul Rahman Rahim, *Cara Pratik Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm. 113.

⁹⁹ Beni Ahmad Saebani, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian Dalam Penyusunan Karya Ilmiah, Skripsi, Tesis, Dan Disertasi*, (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hlm. 174.

membandingkan data dengan apa yang dilakukan secara pribadi atau secara umum.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah usaha memeriksa keabsahan data atau memeriksa temuan peneliti. Yakni keabsahan data yang dilakukan beberapa teknik seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Serta menggunakan bahan referensi dimana adanya pendukung untuk memberikan bukti data yang telah ditemukan peneliti.¹⁰⁰

Untuk memperkuat data yang sah, peneliti menggunakan metode wawancara ataupun observasi untuk mengecek keabsahannya, dan peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek perbedaan kebenaran informasi tersebut.

¹⁰⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 244.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Situasi kehadiran Bank Syariah Mandiri sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menemukan beragam dampak negatif yang sangat hebat di seluruh kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi ekonomi yang krisis, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis moneter yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.¹⁰¹

PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari tersebut dengan *merger* beberapa Bank lain serta mengundang investor asing. Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat Bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu Bank baru bernama PT. Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan

¹⁰¹ <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 11 Desember 2022 pukul 09: 00 WIB.

tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk sebagai pemilik mayoritas baru BSI.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, yang memberi peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*dual banking system*). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.¹⁰²

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi Bank Umum Syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI\No.1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai

¹⁰² ¹⁰² <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>, diakses pada tanggal 11 Desember 2022 pukul 09: 40 WIB.

beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua pertama kali berdiri pada tahun 2010.

Proses bergantinya Bank Mandiri Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia pada tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah. Pada tahun 2019, Otoritas jasa keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau *merger* perbankan. Di antaranya PT. Bank Syariah Mandiri, PT. Bank BNI Syariah, PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Pada tanggal 2 Juli 2020, Menteri Badan Usaha Milik Negara Erick Thohir berencana menggabungkan bank syariah BUMN yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, BTN Syariah, dan Mandiri Syariah.¹⁰³

Pada bulan Oktober 2020, Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana *merger* bank syariah dari tiga bank Himbara yaitu Mandiri Syariah, BNI Syariah dan BRI Syariah. Pada tanggal 11 Desember 2020, Konsolidasi bank syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil *merger* menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pada tanggal 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin *merger* usaha tiga bank syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR03/PB.1/2021. Pada tanggal 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia Tbk atau Bank Syariah Indonesia (BSI).

¹⁰³ <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, diakses pada tanggal 11 Desember 2022 pukul 09:03 WIB.

a. Ruang Lingkup Bidang Usaha

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

b. Prinsip PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

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

c. Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia

Adapun Prinsip Operasional PT. Bank Syariah Indonesia sebagai berikut:

- 1) Prinsip Keadilan
- 2) Prinsip Keterbukaan
- 3) Prinsip Kemitraan
- 4) Univerealitas¹⁰⁴

¹⁰⁴ <https://indonesia.id/infografis/berdirinya-bank-syariah-indonesia>, diakses pada tanggal 27 Desember 2022 pukul 09:42 WIB

2. Profil Lembaga BSI KCP Gunung Tua

Adapun Profil Lembaga PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua:

Nama : PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Alamat : Jln. SM. Raja No. 234

Telepon : (0635) 510919

Faksimile : (0635) 210929

Website : www.syariahindonesia.co.id¹⁰⁵

3. Visi dan Misi BSI KCP Gunung Tua

Visi : “Bank Syariah Terdepan dan Modern”

Misi :

- a. Meningkatkan layanan berbasis teknologi dan kualitas produk yang melampaui harapan nasabah.
- b. Mewujudkan keuntungan dan pertumbuhan diatas rata-rata industry yang berkesinambungan.
- c. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai Islam.
- d. Mengutamakan penyaluran pembiayaan dan penghimpunan dana murah.
- e. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- f. Meningkatkan kepedulian terhadap lingkungan dan msyarakat.¹⁰⁶

¹⁰⁵ Buku Pedoman PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Gunung Tua.

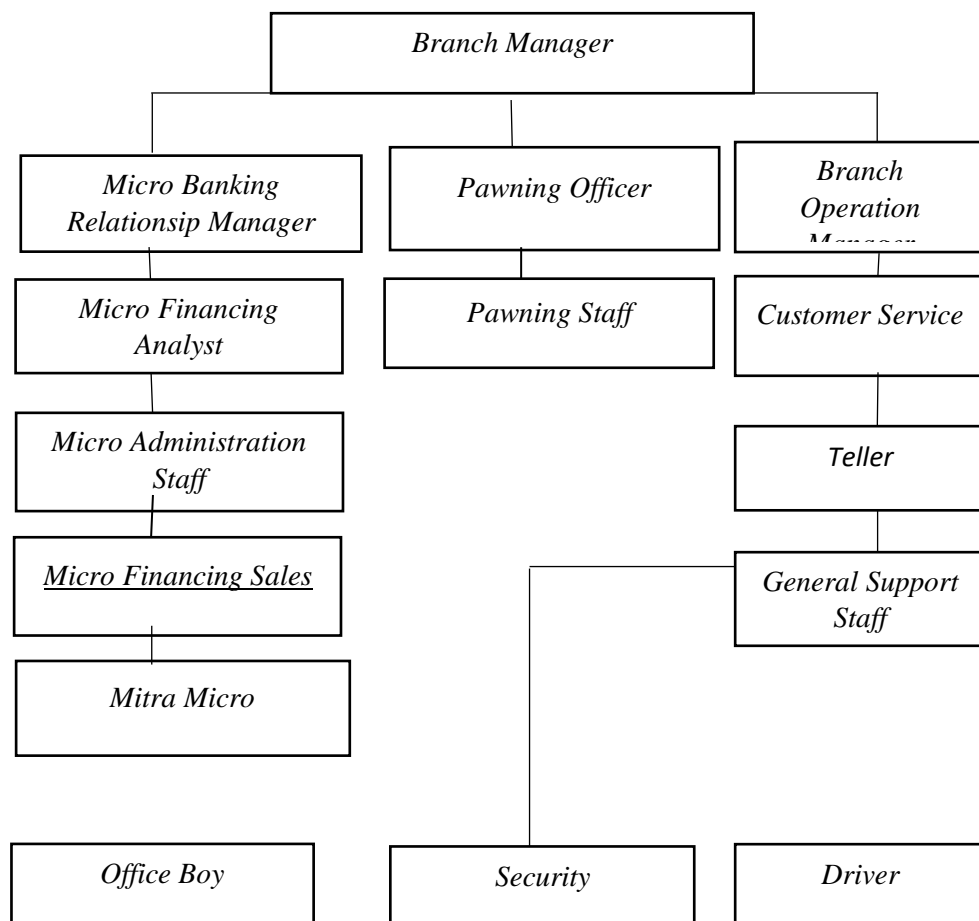
¹⁰⁶ Buku Pedoman, *Ibid.*

4. Struktur Organisasi BSI KCP Gunung Tua

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

Struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dapat dilihat pada Gambar IV. I sebagai berikut:

Gambar IV. 1
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

5. Jumlah Tenaga Kerja Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Adapun jumlah tenaga kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yaitu:¹⁰⁷

- | | |
|--|------------------------------|
| 1. <i>Branch Manager</i> | : Catur Wiyono |
| 2. <i>Branch Operation & Service Manager</i> | : Husni Ardiansyah Tanjung |
| 3. <i>General Support Staff</i> | : Eva Handayani |
| 4. <i>Customer Service</i> | : Siti Azizah Resni Manurung |
| 5. <i>Teller</i> | : Herawati Siregar |
| 6. <i>Micro Banking Manager</i> | : Muhammad Ridwan |
| 7. <i>Micro Administrasi</i> | : Jumiati Siregar |
| 8. <i>Micro Financing Analyst</i> | : Amir Hamzah Harahap |
| 9. <i>Mitra Micro</i> | : Sayuti Hasibuan |
| 10. <i>Micro Financing Sales</i> | : Andi Pratama Purba |
| | : Nazaruddin Nasution |
| | : Marta Yudi |
| 11. <i>Pawning Officer</i> | : Maskayani Purba |
| 12. <i>PMS (Pelaksana Marketing Support)</i> | |
| a. <i>Jr. CBRM</i> | : Riza Alfiandi |
| b. <i>Sales Force I</i> | : Ibrahim Saputra |
| 13. <i>Driver</i> | : Ridwan Dedi Saputra |
| 14. <i>OB (Office Boy)</i> | : Putra Mulia Lubis |
| 15. <i>Security</i> | : Rizki Arianzah Nasution |

¹⁰⁷ Buku Pedoman, *Ibid.*

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara pengecekan informasi atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan informan. Kemudian data tersebut ditanyakan kepada informan lain. Dalam penelitian ini ada 6 informan, yaitu pemimpin dan *customer services* dalam PT. Bank Syariah Indonesia dan 4 (empat) nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua yang dijadikan sebagai informan.

Setiap perusahaan harus mempunyai sistem pengelolaan dan pemasaran termasuk produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. Haji adalah salah satu yang wajib di dalam rukun Islam bagi yang mampu. Hal ini didukung dengan pernyataan Ibu Siti Azizah Resni Manurung yang mengatakan bahwa:

Pemasaran tabungan mabrur oleh pihak BSI dilakukan dengan cara mensosialisasikan ke tempat pengajian atau ke kantor-kantor dan dengan cara aktif juga di *share* ke sosial media supaya nasabah mengetahui info bahawa tabungan haji itu ada di Bank Syariah Indonesia. Selain itu tabungan haji juga mempunyai produk dengan nama ABATANA (Ayo Berhaji Aman dan Terencana) yang mana nasabah bisa mengumpulkan dananya dengan cara *autodebet* dari rekening biasa yang mereka punya dipindahkan ke tabungan hajinya nasabah.¹⁰⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Emmi Juwita Siregar selaku nasabah produk tabungan mabrur beliau mengatakan bahwa:

Alasan saya membuka tabungan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua karena saya ingin tabungan saya berbasis syariah Islam yang dimana tidak mengutamakan keuntungan sendiri tetapi

¹⁰⁸ Hasil wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung selaku *customer service* di PT. Bank Syarian Indonesia KCP Gunung Tua, Tanggal 17 Desember 2022, pukul 16:00 wib.

keuntungan bersama dan saya mengetahui karena kebetulan untuk pencairan sertifikasi saya melalui Bank Syariah Indonesia. Pengelolaannya cukup baik, karena mereka selalu memberikan informasi yang terbaru pada setiap pelanggan BSI.¹⁰⁹

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurhamidah selaku nasabah produk tabungan mabrur beliau mengatakan bahwa:

Saya berniat membuka tabungan mabrur di BSI karena saya mendapatkan TASPEN, dan saya mendapatkan informasi mengenai produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia dari anak saya, dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank cukup baik dan mudah untuk dimengerti, dan disini saya kurang mengerti karena saya mendaftar haji hanya mengambil porsi haji dan langsung di bayar senilai Rp 25.000.00,00 karena saya tidak mencicil, karena mencicil nasabah akan pergi ke bank untuk membayar cicilan. Dan saya merasa kecewa karena keberangkatan ataupun *waiting list* nya cukup lama dan terkadang sudah diperkirakan jadwal keberangkatannya diundur tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya¹¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yeni Cahyani Lubis selaku nasabah tabungan mabrur, beliau mengatakan bahwa:

Saya mendapatkan informasi tentang tabungan mabrur dari pihak bank itu sendiri karena saya sering kesana dan mereka mengatakan apabila Ibu ingin membuka tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia saja berhubung karena saya juga sudah lama melakukan pembiayaan di sana, makanya saya tertarik untuk membuka tabungan mabrur, tetapi saya masih menggunakan cicilan tiap bulannya dengan produk ABATANA karena saya belum memiliki dana haji dan belum mendapat porsi.¹¹¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Maradonna selaku nasabah tabungan mabrur, beliau mengatakan bahwa:

Saya di Bank Syariah Indonesia membuka tabungan haji dengan ABATANA, karena saya belum memiliki dana langsung sebesar 25.000.00,00. Saya hanya membuka dengan cicilan setoral awal 100.000,00. Dan setiap bulan saya akan menyetor ke Bank Syariah

¹⁰⁹ Hasil wawancara dengan Ibu Emmi Juwita Siregar selaku nasabah produk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Tanggal 18 Desember 2022 pukul 14:00 wib.

¹¹⁰ Hasil wawancara dengan Ibu Nurhamidah selaku nasabah produk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, pada tanggal 18 Desember 2022 pukul 17:05 wib.

¹¹¹ Hasil wawancara dengan Ibu Yeni Cahyani Lubis selaku nasabah produk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 13:10 wib.

Indonesia untuk dana haji nantinya. Dan saya mengetahui informasi dari saudara dan menyarankan untuk membuka tabungan mulai sekarang.¹¹²

Pengelolaan tabungan mabrur yang digunakan di PT. BSI KCP Gunung Tua sangat membantu nasabah terkait dengan adanya produk ABATANA yang sangat membantu nasabah untuk melaksanakan ibadah haji sedangkan untuk pemasaran yang digunakan PT. Bank Syariah Indonesia adalah dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengenalkan dan menjelaskan produk tabungan mabrur, agar para masyarakat lebih mengenal, mengetahui sehingga timbul keinginan untuk membuka tabungan mabrur dan tidak lupa juga mempromosikannya dengan media sosial.

2. Triangulasi Metode

Setiap perusahaan atau lembaga keuangan dalam mengelola dan memasarkan produknya pasti tidak selalu berjalan mulus seperti yang diharapkan, pasti ada rintangan atau hambatan yang terjadi dalam memasarkan produknya. Baik itu hambatan dari dalam perusahaan ataupun dari luar perusahaan. Berdasarkan wawancara dengan pihak PT. BSI Gunung Tua dengan bapak Husni ardiansyah Tanjung ada beberapa kendala yang dihadapi oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dalam pengelolaan dan memasarkan produk tabungan mabrur adalah sebagai berikut:

Tabungan mabrur tidak bisa diambil sewaktu-waktu, sehingga masyarakat berpikir suatu saat jika membutuhkan dana cepat, masyarakat atau calon nasabah tidak bisa mengambil dana yang mereka miliki di BSI Gunung Tua. Tidak semua masyarakat bisa melaksanakan ibadah haji dikarenakan waktu tunggu (*waiting list*) sehingga

¹¹² Hasil wawancara dengan Ibu Maradonna selaku nasabah produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 14:30 wib.

menyebabkan masyarakat kurang berminat menyimpan dananya pada produk tabungan mabrur.¹¹³

Hasil wawancara dengan Ibu Yeni Cahyani Lubis selaku nasabah produk tabungan mabrur mengatakan bahwa:

Kendala untuk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, salah satunya di dana jika beliau membutuhkan dana dalam keadaan mendesak, dana tersebut tidak bisa diambil, tetapi ketika nanti kita sudah tidak sanggup untuk berangkat haji sementara jadwal keberangkatan sudah ditentukan, dana tersebut bisa untuk diambil dan di proses beberapa hari.¹¹⁴

Berdasarkan wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa kendala dari produk tabungan mabrur adalah dana yang dimiliki pada PT. BSI Gunung Tua tidak bisa diambil jika diperlukan dalam keadaan mendesak, karena harus di proses terlebih dahulu. Dan daftar tunggu (*waiting list*) yang lama sehingga membuat masyarakat enggan membuka tabungan mabrur dan lebih memilih jenis pembiayaan yang lain.

Menurut peneliti daftar tunggu antrian ataupun *waiting list* yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua mengakibatkan nasabah-nasabah banyak yang mengeluh, karena terlalu lama untuk menunggu keberangkatan, belum lagi ada yang diundur tidak sesuai dengan perjanjian sebelumnya, seharusnya jika memang sudah ditentukan jadwal keberangkatan 10-15 tahun kedepan, tidak ada lagi sistem untuk di undur yang mengakibatkan kekecewaan nasabah itu sendiri.

¹¹³ Hasil wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung selaku Pimpinan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, tanggal 16 Desember 2022, pukul 11:30 wib.

¹¹⁴ Hasil wawancara dengan Ibu Yeni Cahyani Lubis selaku nasabah produk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 13:10 wib.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pengelolaan Tabungan Mabruur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

Sistem merupakan sekumpulan elemen, himpunan dari suatu unsur, komponen fungsional yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lain untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Pengelolaan adalah proses yang memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijakan dan pencapaian tujuan. pengelolaan yang dilakukan pihak bank terhadap dana tabungan mabrur bahwa bank hanya lah sebagai perantara untuk pembukaan rekening haji dan pendaftaran haji, setelah daftar dana haji yang Rp 25.000.000,00 tersebut akan di tarik oleh DEPAG dan hanya tertinggal senilai Rp 100.000,00 agar tabungan tersebut tetap aktif. Dan apabila masyarakat ingin melakukan ibadah haji tapi terhalang oleh dana, PT Bank Syariah Indonesia memiliki yang namanya ABATANA (Ayo Berhaji Aman dan Terencana) yang dimana bisa membantu calon nasabah untuk membuka tabungan haji dengan cara menabung terlebih dahulu dan ketika sudah mencukupi dengan dana modal haji akan di pindahkan ke rekening tabungan haji dan mengambil porsi haji.

Untuk melakukan pembukaan tabungan mabrur, PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua memiliki syarat dan ketentuan yaitu:

- a. Perorangan usia 17 tahun keatas atau sudah menikah.
- b. Kartu Identitas Diri (KTP).
- c. NPWP (nasabah yang tidak menyampaikan NPWP wajib mengisi surat pernyataan terlampir).

- d. Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening secara lengkap dan benar.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, sistem pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sangat baik dan mempermudah masyarakat dalam pelaksanaan ibadah haji, mudah dipahami masyarakat, dan tidak rumit. Setiap produk yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua pastinya memiliki kekurangan, salah satunya masih adanya masalah keterlambatan nasabah mendapatkan porsi haji di karenakan pihak dan bank terlambat dan mungkin saja kurang ketelitian dari pihak bank mendaftarkannya ke SISKOHAT.

Bersdasarkan sistem pengelolaan produk tabungan mabrur dengan teori-teori yang ada dengan adanya produk ABATANA sangat membantu buat calon nasabah tabungan mabrur dan dengan adanya pengelolaan ini nasabah lebih percaya untuk membuka tabungan haji. Adapun penelitian terdahulu yang menjadi penganut peneliti ini adalah Evita Premila Djilham Nuhqila dengan judul Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah:

Dana haji harus dikelola baik oleh Badan Pengelolaan Keuangan Haji sesuai dengan syariah. Pengelolaan dana haji harus sesuai dengan prinsip syariah dikarenakan untuk kepastian hukum diluar prinsip syariah. Pengelolaan dana haji juga harus berpegang teguh pada tujuan syariah yang berarti bahwa tujuan investasi haji tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi harus berorientasi pada pemberdayaan masyarakat. Bank syariah sebagai pengelola mempunyai kewajiban untuk memberikan nisbah atau bagi hasil dan laporan keuangan sebagai konsekuensi dari timbulnya akad atau

perjanjian bagi hasil yang dilakukan antara pihak bank syariah dengan calon jamaah haji.¹¹⁵

Pengelolaan yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia terhadap produk tabungan mabrur sangat mudah untuk dipahami dan di mengerti dan uang pendaftaran pembukaan rekening tidak memberatkan calon nasabah sehingga calon nasabah lebih tertarik untuk membuka tabungan haji, dan dengan adanya produk ABATANA ini sangat membantu dan mempermudah masyarakat sejak dini untuk membuka rekening tabungan haji.

2. Pemasaran Tabungan Mabrur Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua

pemasaran adalah sasaran atau tujuan yang dirancang untuk mempromosikan barang atau jasa sehingga menghasilkan keuntungan. sistem pemasaran yang baik membantu perusahaan untuk bisa mengidentifikasi pelanggan terbaik mereka, dan membantu perusahaan memahami dan mengetahui kebutuhan konsumen. Memiliki pemasaran yang tepat adalah kunci dari keberhasilan suatu perusahaan.

Pendekatan untuk penetrasi pasar adalah untuk membujuk pelanggan yang ada untuk menggunakan produk atau jasa lebih sering. Dalam hal ini seperti dalam *personal selling* saat *marketing* mengunjungi nasabah untuk melakukan analisa pembiayaan, sekaligus memberikan informasi kepada nasabah bahwa di BSI mereka juga mempunyai produk tabungan mabrur yang

¹¹⁵ Evita Premila dan Djiham Nuhqila, "Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah" Jurnal Hukum Islam, Volume 18 Nomor 1, Juni 2020. Hlm. 99.

bisa digunakan dengan memberitahukan keunggulan dari produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

Tanpa adanya pemasaran, perusahaan akan kewalahan dalam menentukan titik fokus tujuan dari perusahaan itu sendiri. *Marketing Mix* yang menyeluruh mencakup “empat P” yaitu: produk, harga, tempat dan promosi yaitu:

- a. *Product* (produk) di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua berupa tabungan mabrur ini dipasarkan dalam bentuk penawaran produk oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua kepada para calon nasabah dengan akad *mudhārabah mutlāqah*.
- b. *Price* (harga) yang ditawarkan pada produk tabungan mabrur ini terjangkau bagi para nasabah dimulai dengan setoran awal minimal Rp.100.000.
- c. *Place* (tempat) memiliki lokasi yang sangat strategis yaitu di kawasan yang mudah untuk di kunjungi.
- d. *Promotions* (promosi) dilakukan dengan cara sosialisasi langsung kepada para calon nasabah atau masyarakat dan melalui sosial media.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara observasi dan dokumentasi sistem pemasaran produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan cara melakukan sosialisasi secara langsung kepada calon nasabah dengan terjun langsung ke masyarakat, ke tempat-tempat pengajian untuk memperkenalkan produk tabungan mabrur.

Berdasarkan sistem pemasaran produk tabungan mabrur dan didukung oleh teori-teori yang ada dengan terjun langsung ke masyarakat akan mempermudah untuk memasarkan produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan dilakukannya ini masyarakat akan mengetahui informasi mengenai produk-produk dan jasa layanan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, sehingga di sinilah nantinya akan ada nasabah yang berminat menggunakan salah satu produk-produk mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua itu sendiri.

Adapun penelitian terdahulu yang menjadi penganut peneliti ini adalah Muhammad Suhri yang berjudul Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar:

Strategi pemasaran yang dilakukan oleh syariah mandiri khususnya pada produk tabungan haji yaitu dengan memasarkan produknya lewat pembagian brosur, mensosialisasikan ke tempat-tempat umum, sekolah, kantor-kantor dan lewat sosial media. Saat pemasaran produk, *marketing* sudah dibekali dengan *training*/pendidikan, diantaranya adalah tentang strategi pemasaran produk. Dan yang menjadi faktor pendukung dalam menumbuhkan minat masyarakat pada produk tabungan haji ini adalah harga yang ditentukan untuk pembukaan rekening tidak memberatkan calon nasabah haji. Penggunaan promosi dapat menarik nasabah salah satunya dengan melakukan program durprize/hadiah.¹¹⁶

Kesimpulan dari penelitian ini dapat kita bahwa pemasaran yang digunakan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua adalah dengan

¹¹⁶ Muhammad Suhri, "Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar" Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam, Volume 1, Nomor 1, Juni 2021, hlm. 47.

terjun langsung ke masyarakat untuk memperkenalkan produk-produknya dan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua mempromosikan produk-produknya secara online, karena zaman sekarang semua serba online, seperti halnya pembukaan rekening juga secara online, termasuk produk tabungan mabrur, dengan dikenalkannya produk tabungan mabrur kepada masyarakat diharapkan masyarakat akan membuka tabungan mabrur dan memahami betapa pentingnya berhaji bagi yang beragama Islam dan bagi yang mampu.

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut, antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan metode yang dilakukan dan terkadang jawaban yang diberikan oleh informan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Lokasi penelitian yang cukup jauh, sehingga dapat menghabiskan biaya dan waktu yang banyak.
3. Dalam proses pengumpulan data sulit menemukan buku dan referensi mengenai judul penelitian.

4. Hasil penelitian ini jauh dari kata sempurna karena keterbatasan peneliti dari hal pengetahuan, di samping itu peneliti belum memiliki pengalaman dalam menulis karya ilmiah terutama dalam pengkajian teori, pengamatan, pengolahan data.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pengelolaan produk Tabungan Mabrur PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dilakukan dengan baik, dimana masyarakat mudah mengerti dan jelas, tidak rumit dalam pengelolaannya, baik itu dari segi pendaftaran. Akan tetapi masih sering terjadi kesalahpahaman pemberangkatan dikarenakan kurangnya komunikasi terhadap pihak nasabah atau jamaah yang mau berangkat haji atau umrah karena sebagian nasabah tidak paham mengenai porsi haji/umrah nya, dan sebagainya.
2. Pemasaran produk tabungan mabrur bagi masyarakat yang dilakukan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan cara melakukan sosialisasi, mendatangi pengajian masyarakat sekitar Kab. Padang Lawas Utara, Mengajak keluarga, mengajak keluarga terdekat, dan juga mempromosikan produk tabungan mabrur melalui sosial media dan memperkenalkan ke setiap nasabah yang datang ke Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan saran atas sistem pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

1. Diharapkan untuk pihak Bank Syariah Indonesia lebih meningkatkan lagi sosialisasi mengenai produk-produk PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua kepada masyarakat umum, terutama untuk produk tabungan mabrur.
2. Diharapkan untuk pimpinan menambah jumlah karyawan agar lebih mudah dalam melakukan aktifitas di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan lebih fokus terhadap pengelolaan dan pemasaran tabungan mabrur yang di lakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua serta menggunakan metode wawancara dengan melibatkan lebih banyak informan. Dan penelitian ini hendaknya dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan mutu dan kualitas Bank Syariah Indonesia atau lembaga keuangan lain.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdullah, Boedi dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Muamalah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2018.
- Darmawan, Deni dan Kunkun Nur Fauzi, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2016.
- Edhy Sutanta, *Sistem Informasi Manajemen*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017.
- Hasibuan, Sri wahyuni, dkk., *Metodologi Penelitian Bidang Muamalah Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Media Sains Indonesia, 2021.
- Herry Sutanto, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Pustaka Media, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana, 2014.
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: CV Pustaka Setia, 2013.
- Lexi J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Moh. Nazir *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah Edisi Kedua*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2018.
- Nofinawati, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Purba, Elidawati dkk., *Metode Penelitian Ekonomi*, Medan: Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Rahim. Abdul Rahman, *Cara Praktik Penulisan Karya Ilmiah*, Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020.
- Saebani. Beni Ahmad, *Pedoman Aplikatif Metode Penelitian dan Penyusunan Karya Ilmiah, Sripsi, Tesis dan Disertasi*, Bandung: Pustaka Setia, 2017.

Siregar, Budi Gautama dan Ali Hardana *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021.

Sudaryono, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: C.V ANDI OFFSET, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sutanto, Herry dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank SyariahI*, Bandung: Pustaka Setia, 2013.

Umam, Khotibul dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah Dasar-Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2017.

Wijoyo Hadion, dkk., *Sistem Informasi Manajemen*, Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021.

Windari, Sry Lestary, *Akuntansi Bank Syariah*, Medan: CV. Merdeka Kreasi Group, 2021.

Sumber Jurnal:

Ahmad Munawar Nur, dkk. Dengan judul “Strategi Pemasaran Syariah Dan *Waiting List* Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT Brisyariah Kcp Genteng Kabupaten Banyuwangi” *Journal of Sharia Economics*, Volume 2, Nomor 1, Juni (2020).

Akbar, Nuryadi. “Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji Dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor),” *jurnal Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No. 1, (2019).

Alim, Murtani dan Rahma Fitri, “Analisis Strategi Pemasaran Dan Pelayanan Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Mamburur Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kc Setia Budi Medan.” *Jurnal FEB*, Vol. 1 No. 1. (2019).

Elisa, Ikurrotun Inada dan Imarzuqotun Ikamilah, “Manajemen Pengelolaan Tabungan Haji Pada Masa Pandemi Di CU BBM,” *Jurnal Manajemen Bisnis*, Vol. 1. No. 3. (2021).

Khairannis, dan Zaida Rizqi Zainul, “Analisis Pengelolaan Dana Haji Pada PT. Bank Aceh Syariah,” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Volume 7. No. 2. (2019).

- Mauludianah, dkk. "Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabruur Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pandaan Pasuruan." *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 10. No. 2. Juni (2019).
- Mery, Handayani Nasution dan M. Guffar Harahap. "Analisis Minat Remaja Stabat Terhadap Tabungan Mabruur Junior Pada Bank Syariah Indonesia KCP Stabat", *Jurnal Ekonomi Rabbani*, Vol. 1, No. 2, (2021).
- Nuhqila, Evita Premila Djilham. "Pengelolaan Tabungan Haji Perspektif Hukum Perjanjian Syariah" *Jurnal Hukum Islam* Volume 18 No. 1 Juni (2020).
- Suhri, Muhammad. "Strategi Pemasaran Tabungan Haji Terhadap Minat Masyarakat Di Bank Syariah Mandiri Sumbawa Besar" *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Islam* volume 1, no. 1. Juni (2021).
- Sukamto, dan Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi. "Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabruur di Bank Syariah Mandiri KCP Pandaan Pasuruan", *Jurnal Ekonomi Islam*, Volume 10, no. 2. (2019).
- Tazkiyyatu, Tasnim, Arif Sapta Yuniarto. "Analisis Sistem Pengelolaan Tabungan Haji Menurut Hukum Ekonomi Islam", *Jurnal Akuntansi FEB*. di akses pada tanggal 09 September 2022, Pukul 09.42.
- Yusfi, Azizur Rohman Dan Rebecha Prananta. "Sistem Pengelolaan Dan Pemasaran Event Parawisata Di Nusa Dua", *Journal Of Tourism And Creativity*, Vol. 2. No. 1, Januari (2018).

Sumber Skripsi:

- Nopita Sari Siregar "Strategi Pemasaran dan Pengelolaan Produk Tabungan Mabruur untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua" Skripsi IAIN Padangsisimpuan, 2021.
- Nur Ajizatul Jamilah, :Analisis Manajemen Pengelolaan Dana Produk Tabungan Haji Pada BRI Syariah KC Ponorogo" Skripsi, IAIN Ponorogo, 2020.
- Nur Fitriyana "Pelaksanaan Tabungan Mabruur Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padangsidempuan" Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018.
- Rinda, Gusneli, "Strategi Pengelolaan Tabungan Mabruur Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Batusangkar" Skripsi, IAIN Batusangkar. 2020.
- Zaimatun Nadzifah, "Pengelolaan Usaha Konveksi Dalam Perspektif Manajemen Syariah (Studi Kasus UMKM Konveksi Start Nine di Dusun Beton Desa Tritunggal Kec. Babat Kab. Lamongan" Skripsi, IAIN Kediri, 2020.

Sumber Lainnya:

Hasil Wawancara dengan Bapak Husni Ardiansyah Tanjung, *Branch Office* di Bank Syariah Mandiri KCP Gunung Tua., Rabu 07 September 2022 pukul 12.01 WIB.

Hasil wawancara dengan Bapak Ikra Negara Siregar, pada tanggal 27 Juli 2022, pukul 09.10 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Aslamiah Siregar pada tanggal 09 November 2022, pukul 10:00 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Emmi Juwita Siregar selaku nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, Tanggal 18 Desember 2022 pukul 14:15 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Hemnetti Simbolon, pada tanggal 26 Juli 2022, pukul 11.15 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Hetti Angel Hutabarat, pada tanggal 10 November 2022, pukul 11:10. WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Maradonna selaku nasabah produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 14:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Nurhamidah selaku nasabah tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, pada tanggal 18 Desember 2022, pukul 15:30 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Purnama Sari Harahap, pada tanggal 03 Agustus 2022, pukul 10. 06 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Siti Azizah Resni Manurung, *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua., Rabu 01 November 2022 Pukul 12:12 WIB.

Hasil wawancara dengan Ibu Yeni Cahyani Lubis selaku nasabah produk tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 13:10 WIB.

<https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami> (Diakses pada tanggal 08 September 2022 pukul 14. 09 WIB.)

<https://www.bankbsi.co.id/jasa> (Diakses pada tanggal 08 September 2022 pukul 19. 16 WIB.)

<https://www.goole.com/s/quran/al-hajj/ayat-27> (diakses pada tanggal 14 sepetember 2022, pukul 10:52 WIB).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : RINI WAHYUNI PULUNGAN
Nim : 18 401 00182
Tempat/tanggal lahir : Singali / 13 April 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Agama : Islam
Anak Ke : 7 dari 7 Bersaudara
Alamat : Desa Singali, Kec. Padangsidempuan Hutaimbaru
Motto : Belajar Itu Bagaikan Mendayung Ke Hulu. Jika Kita Tidak Maju, Maka Kita Akan Terhanyut Ke Bawah
Telepon/No. Hp : 085262802615
Email : riniwahyuni130400@gmail.com

Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Ali Muin Pulungan
Pekerjaan : Petani
Nama Ibu : Aslamiah Siregar
Pekerjaa : Petani
Alamat : Desa Singali, Kec. Padangsidempuan Hutaimbaru
No. Hp : 085262802615

Latar Belakang Pendidikan

2006-2012 : SD Negeri 200402 Sabungan Jae
2012-2015 : SMP Negeri 9 Padangsidempuan
2015-2018 : SMK Swasta Kampus Padangsidempuan
2018-2023 : UIN Shekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

**SISTEM PENGELOLAAN DAN PEMASARAN TABUNGAN
MABRUR PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP GUNUNG TUA**

PEDOMAN WAWANCARA

Pimpinan

1. Pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
 - a. Berapa setoran awal untuk membuka tabungan haji di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - b. Berapa besaran biaya keseluruhan untuk keberangkatan haji di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - c. Bagaimana PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua melayani nasabahnya?
 - d. Apakah nasabah yang melakukan pembukaan tabungan mabrur akan mendapatkan bagi hasil dan manfaat asuransi tabungan mabrur?
 - e. Berapa besarnya jika nasabah mendapatkan bagi hasil dan asuransi tersebut?
2. Kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan dalam pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
 - a. Apakah keuntungan yang dapat dirasakan oleh nasabah dengan pengelolaan dana yang di lakukan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

- b. Apakah dengan adanya produk tabungan mabrur ini yang diterbitkan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua berdampak pada kesejahteraan masyarakat?
3. Faktor-faktor kendala dalam memasarkan produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
 - a. Apa keunggulan dan kelemahan pada tabungan mabrur di PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - b. Bagaimana sistem yang digunakan untuk menghadapi kendala tersebut?
 - c. Bagaimana minat masyarakat terhadap pemasaran yang dilakukan oleh pihak bank?
 - d. Apakah pemasaran produk tabungan mabrur dilaksanakan secara online/offline?
 - e. Apa saja kelebihan dan kekurangan dari pemasaran secara online/offline?
4. Kualitas pelayanan pegawai bank terhadap loyalitas nasabah produk tabungan mabrur.
 - a. Pelayanan seperti apa saja yang diberikan pihak bank ketika nasabah melakukan pembukaan rekening tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - b. Apakah nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Customer Service

1. Pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

- a. Bagaimana rekening nasabah apabila sudah melakukan pelunasan dan berangkat haji?
 - b. Bagaimana dana tabungan mabrur apabila belum mendapatkan porsi haji?
 - c. Akad apa yang digunakan dalam produk tabungan mabrur dan bagaimana pelaksanaan pengelolaannya?
 - d. Bagaimana cara atau prosedur dalam pembukaan rekening tabungan mabrur untuk nasabah baru?
2. Kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan dalam pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- a. Apakah ada produk lain yang bisa membantu masyarakat untuk membuka rekening tabungan haji?
 - b. Bagaimana sistem yang dilakukan pihak bank untuk mengelola dana tersebut supaya nasabah terdaftar kedalam porsi haji?
3. Faktor-faktor kendala dalam memasarkan produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
- a. Apa saja kendala pihak bank dalam memasarkan produk-produk yang ada di Bank Syariah Indonesia, terkhusus pada tabungan mabrur?
 - b. Apakah nasabah yang sudah terdaftar porsi haji bisa membatalkan keberangkatan haji?
4. Kualitas pelayanan pegawai bank terhadap loyalitas nasabah produk tabungan mabrur.
- a. Apakah pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sudah melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang tabungan mabrur?

- b. Bagaimana cara nasabah untuk mendapatkan porsi haji setelah menabung di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
- c. Apakah setiap tahunnya nasabah tabungan mabrur meningkat atau menurun, jika menurun apa penyebab tersebut?

Nasabah

1. Pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
 - a. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - b. Apa yang mendorong Bapak/Ibu membuka tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Gunung Tua?
 - c. Darimana Bapak/Ibu mengetahui produk tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - d. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sistem pelayanan pada tabungan mabrur yang ada di Bank Syariah Indonesia Syariah KCP Gunung Tua?
2. Kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan dalam pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.
 - a. Apakah produk tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sudah membantu harapan Bapak/Ibu?
 - b. Apakah Bapak/Ibu merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
3. Faktor-faktor kendala dalam memasarkan produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

- a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?
 - b. Menurut Bapak/Ibu apakah ada persyaratan dokumen yang membuat nasabah terkendala untuk membuka tabungan mabrur?
4. Kualitas pelayanan pegawai bank terhadap loyalitas nasabah produk tabungan mabrur.
- a. Apakah pelayanan yang diberikan pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua baik?
 - b. Hal apa yang membuat nasabah tertarik untuk melakukan pembukaan tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia, sementara masih banyak Bank Syariah lain yang bisa untuk di nikmati?

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

Muhammad Wandisyah R Hutagalung M.E
NIP. 19930227 201903 1 008



Gambar 1. Bapak Husni Ardiansyah Tanjung (Selaku *Branch Operation & Service Manager* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua, 07 September 2022, pukul 12:01 wib



Gambar 2. Ibu Siti Azizah Resni Manurung (Selaku *Customer Service* di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua 01 November 2022, pukul 12:12 wib.



Gambar 3. Ibu Emmi Juwita Siregar (selaku nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 14:15 WIB.



Gambar 4. Ibu Nurhamida (selaku nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 15:30 WIB.



Gambar 5 Ibu Yeni Cahyani Lubis (selaku nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 13:10 WIB.



Gambar 6 Ibu Maradonna (selaku nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua) Gunung Tua, 18 Desember 2022 pukul 14:30 WIB



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

Nomor : 619 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/03/2022
Lampiran : -
Hal : Penunjukan Pembimbing Skripsi

07 Maret 2022

Yth. Bapak:

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Muhammad Wandisyah R Hutagalung : Pembimbing II

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

Nama : Rini Wahyuni Pulungan
NIM : 1840100182
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

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

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



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

Nomor
Hal

: 763 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/03/2022
: Mohon Izin Pra Riset

17 Maret 2022

Yth. Branch Manager BSI KCP Gunung Tua

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

Nama : Rini Wahyuni Pulungan
NIM : 1840100182
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: "Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabur pada Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua".

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

Abdul Nasser Hasibuan


Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kola Padang Sidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022
Website: uinsyahada.ac.id

Nomor : 3021 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/12/2022
Hal : Mohon Izin Riset

05 Desember 2022

Yth. Pimpinan BSI KCP Gunung Tua

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Rini Wahyuni Pulungan
NIM : 1840100182
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Sistem Pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua".

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



Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

03 Januari 2023
No. 03/05-3/327

Kepada,
Dekan FEBI UIN Syahada
Padangsidempuan
Di tempat

Perihal : **SELESAI MELAKSANAKAN PRA RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *Staff* UIN Syahada senantiasa dalam keadaan sehat walafiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Rini Wahyuni Pulungan
NIM : 1840100182
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah di izinkan untuk melaksanakan Pra Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan judul skripsi: **"Sistem pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabur pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua"**

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

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA


PT BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Gunung Tua

Husni Ardiansyah Tanjung
Branch Operation & Service Manager

16 Desember 2022
No. 02/269-3/327

Kepada.
Dekan FEBI UIN Syahada
Padangsidempuan
Di tempat

Perihal : **SELESAI MELAKSANAKAN RISET**

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Semoga Bapak dan seluruh *Staff* UIN Syahada senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Menunjuk perihal diatas bersama ini kami menerangkan bahwa:

Nama : Rini Wahyuni Pulungan
NIM : 1840100182
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Telah selesai melaksanakan Riset di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua dengan judul skripsi: **"Sistem pengelolaan dan Pemasaran Tabungan Mabrur pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua"**

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

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk
BRANCH OFFICE GUNUNG TUA


BSI BANK SYARIAH
INDONESIA
KCP Gunung Tua

Husni Ardiansyah Tanjung
Branch Operation & Service Manager

SISTEM PENGELOLAAN DAN PEMASARAN TABUNGAN MABRUR
PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP GUNUNG TUA

HASIL WAWANCARA

Nasabah

1. Pengelolaan produk tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

a. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Pengelolaannya cukup baik, karena mereka selalu memberikan informasi yang terbaru pada setiap pelanggan di BSI.

b. Apa yang mendorong Bapak/Ibu membuka tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Alasan saya membuka tabungan di BSI, karena saya ingin tabungan saya berbasis syariah Islam yang tidak mengutamakan keuntungan sendiri tetapi keuntungan bersama.

c. Darimana Bapak/Ibu mengetahui produk tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Saya mengetahui karena kebetulan untuk pencairan sertifikat saya melalui BSI, makanya saya membuka tabungan di BSI.

d. Menurut Bapak/Ibu bagaimana sistem pelayanan pada tabungan mabrur yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Pelayanan yang cukup bagus, karena setiap nasabah diberikan hak yang sama untuk pembagian jasa.

2. Kemampuan mengakses manfaat kesejahteraan dalam pengelolaan tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

a. Apakah produk tabungan mabrur yang ada di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua sudah membantu harapan Bapak/Ibu?

Jawab: Cukup membantu, karena mereka selalu memberikan pelayanan yang terbaik, baik itu untuk kepentingan nasabah maupun kepentingan BSI.

b. Apakah Bapak/Ibu merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Nasabah merasa puas akan pelayanan yang di berikan.

3. Faktor-faktor kendala dalam memasarkan produk Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua.

a. Apa saja persyaratan yang harus disiapkan untuk melakukan pembukaan rekening tabungan mabrur pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua?

Jawab: Pertama memiliki uang tunai, KK, KTP, pas foto, dan wajah terakhir untuk menyesuaikan nama.

b. Menurut Bapak/Ibu apakah ada persyaratan dokumen yang membuat nasabah terkendala untuk membuka tabungan mabrur?

Jawab: Sampai sejauh ini tidak ada yang memberatkan, malah yang ada meringankan.

4. Kualitas pelayanan pegawai bank terhadap loyalitas nasabah produk tabungan mabrur.

a. Apakah pelayanan yang diberikan PT. Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua baik?

Jawab: Pelayanan yang diberikan BSI cukup baik, karena sangat membantu nasabah untuk kehidupan sehari-hari.

b. Hal apa yang membuat nasabah tertarik untuk melakukan pembukaan tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Indonesia, sementara masih banyak Bank Syariah lain yang bisa untuk dinikmati?

Jawab: Kalau perbedaannya menurut saya cuma satu, kalau di BSI nasabah mendapatkan uang potongan senilai Rp. 500.000,00. dibandingkan dengan bank lain, mereka tidak ada potongan di awal.

Gunung Tua, 18 Desember 2022
Diketahui Oleh,



Emmi Juwita Siregar