

**STRATEGI PEMASARAN PRODUK TABUNGAN HAJI PADA  
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KENDARI LEPO-LEPO**



**Skripsi**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana  
Ekonomi pada Program Studi Ekonomi Syariah

**Oleh:**

**INDRASTI**

**NIM 2020050101008**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
2024**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara  
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710  
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

Skripsi dengan Judul "**Strategi pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo** " yang ditulis oleh **INDRASTI NIM. 2020050101008** Mahasiswa Program Studi **Ekonomi Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Ujian Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Selasa** tanggal **26 Maret 2024** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar (SE).

**Dewan Penguji Skripsi**

Ketua : **Alfian Toar SP, MM,**

(.....)

Sekretaris : **Kiki Novita Sari ME**

(.....)

Anggota1 : **Jafarudin, S.Pd., M.Pd.**

(.....)

Anggota2 : **Dr. Muhammad Hadi, M.H.I.**

(.....)

Kendari, 26 April 2024  
Dekan

**Dr. Muhammad Hadi, M.H.I.**  
NIP. 197508152009011011

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
KENDARI



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH**

Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga Kendari

Telp/Fax (0401) 3193710 Email: [prodiekonomisyariah.iainkdi@gmail.com](mailto:prodiekonomisyariah.iainkdi@gmail.com)

Website: <http://fsebi.iainkendari.ac.id/>


**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**


Skripsi yang berjudul "Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo" yang ditulis oleh saudari Indrasti Nim 2020050101008, Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Ekonomi Syariah, Institut Agama Islam Negeri Kendari, telah disetujui oleh Pembimbing I dan Pembimbing II untuk selanjutnya siap mengikuti Ujian Skripsi.

Kendari, 12 Februari 2024

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

  
Alfian Toar SP, MM  
NIP.197003212000031001

  
Kiki Novita Sari, ME  
NIP.199011082019032021

**PERNYATAAN ORISINALITAS**

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Strategi Pemasaran Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo” di bawah bimbingan Alfian Toar SP, MM., dan Kiki Novita Sari, ME., telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang telah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat dan atau dibuatkan oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Kendari, 23 Februari 2024

Penulis Skripsi,



Indrasti

Nim. 2020050101008

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indrasti  
NIM : 2020050101008  
Program Studi : Ekonomi Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* (*Non-exclusif Royalty- Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia  
KCP Kendari Lepo-lepo”**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas *Royalti Noneksklusif* ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Kendari

Pada tanggal : 23 Februari 2024

Yang menyatakan



Indrasti

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, yang bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo, Provinsi Sulawesi Tenggara.

*Selawat* serta salam penulis hantarkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah mengeluarkan kita dari alam kegelapan menuju alam yang terang-benderang, dari zaman kebodohan menuju zaman kepintaran sehingga kita dapat menikmati pendidikan sampai saat ini.

Dalam skripsi ini akan dibahas mengenai Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank BSI KCP Kendari Lepo-lepo dalam penelitian kurang lebih 3 bulan efektif, penulis dalam melakukan observasi secara mendetail yang diambil langsung dari kejadian nyata di Bank BSI serta mewawancarai pihak pimpinan dan jajarannya.

Walaupun kenyataan di dalamnya masih terdapat kekurangan, Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, meskipun telah diupayakan semaksimal mungkin untuk menyempurnakan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis senantiasa memohon petunjuk Allah serta mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulisan-penulisan selanjutnya.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dorongan baik moral maupun materi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada orang tua Bapak Saidina dan Ibu Adriyani. Penulis juga dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait dengan penulisan skripsi ini:

1. Prof. Dr. Husain Insawan, M.Ag., selaku Rektor IAIN Kendari.
2. Dr. Muhamad Hadi, M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kendari.
3. Adzil Arsyi Sabana, SE., M.E, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah yang telah memberikan bantuan selama penulis menempuh Studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kendari.
4. Alfian Toar, S.P.,M.M., selaku Pembimbing I Skripsi yang telah meluangkan waktu, untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Kiki Novita Sari, M.E., selaku Pembimbing II Skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Jafarudin, S.Pd., M.Pd., selaku Penguji skripsi penelitian ini yang telah memberikan kritik, saran, serta arahan dalam penulisan skripsi ini.

7. Dr. Muhammad Hadi, M.H.I., selaku Penguji skripsi penelitian ini yang telah memberikan kritik, saran serta arahan dalam penulisan skripsi ini
8. Andang Aulia, selaku Pimpinan Bank BSI KCP Kendari Lepolepo, yang rela berkenan menerima peneliti dengan baik dan memberikan izin untuk melaksanakan penelitian ini, beserta seluruh jajarannya.
9. Kepada Sulfajri, peneliti ucapkan banyak terimakasih atas inspirasi, bantuan, dorongan, perhatian, dukungan, ketulusan, keikhlasan dalam perjuangan membantu menyelesaikan skripsi ini, kontribusi yang tinggi yang telah saudara berikan kepada saya dalam membantu menyelesaikan skripsi ini, mungkin jika saya tidak bertemu dengan saudara saya mungkin bukan apa-apa saat ini.
10. Segenap pihak yang telah membantu dan bekerja sama dengan baik sehingga penyusunan skripsi ini bisa berjalan dengan baik.

Demikian, penulis memohon kepada Allah SWT, agar memberikan imbalan dan balasan atas segala budi baik Bapak dan Ibu serta semua keluarga yang telah memberikan bantuan serta motivasi dan doa. dan dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan segala kritikan yang sifatnya membangun dari semua pembaca demi kesempurnaan hasil penelitian ini.



Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga Allah SWT, memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua.

**Kendari, 26 April 2024**



Indrasti

NIM: 2020050101008



## ABSTRAK

**Indrasti (2020050101008). Program Studi Ekonomi Syariah Institut Agama Islam (IAIN) Kendari, Strategi Pemasaran Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia Kcp Kendari Lepo-lepo. Dibimbing oleh Alfian Toar S.P.,M.M, dan Kiki Novita Sari ME**

---

---

Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo merupakan bank syariah yang mempunyai produk tabungan haji. Dalam memasarkan produknya Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo menggunakan metode Segmentasi Pasar, Target Pasar, dan Posisi Bank Syariah Indonesia sebagai lembaga keuangan yang juga sekaligus pengelola dana tabungan haji dan *Marketing Mix*. Salah satunya adalah strategi promosi. Namun, dari beberapa strategi promosi yang diterapkan, hanya satu strategi yang masih digunakan yaitu *cross selling*. Tujuan penelitian ini untuk mendapatkan gambaran sesuai dengan masalah yang sudah diidentifikasi. Tujuan yang hendak dicapai peneliti yaitu untuk mendeskripsikan strategi pemasaran produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo dan untuk mendeskripsikan kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo dalam memasarkan produknya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*Field Research*) dengan menggunakan pendekatan *deskriptif kualitatif*. Sumber data penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder dengan teknik wawancara dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yakni analisis data kualitatif, karena data yang didapat berupa uraian-uraian atau keterangan-keterangan yang didapat dari kegiatan wawancara. Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa strategi pemasaran produk tabungan haji Indonesia di Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo, yaitu diimplementasikan menggunakan

analisa segmentasi, target, posisi dan *marketing mix* atau bauran pemasaran 7P : *product* (produk), *price* (harga), *place* (tempat), *promotion* (promosi), *people* (orang), *physical evidence* (bukti fisik), dan *process* (proses). Produk Tabungan Haji Indonesia ini dipasarkan melalui : *door to door*, *cross selling*, dan periklanan.

***Kata Kunci : Strategi Pemasaran, Produk Tabungan Haji, Bank Syariah***



## ABSTRACT

**Indrasti (2020050101008). Islamic Economics Study Program, Islamic Institute (IAIN) Kendari, Marketing Strategy for Hajj Savings at Bank Syariah Indonesia Kcp Kendari Lepo-lepo. Supervised by Alfian Toar S.P., M.M, and Kiki Novita Sari ME**

---

---

Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo is a sharia bank that has Hajj savings products. In marketing its products, Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo uses the Market Segmentation, Market Target and Position methods of Bank Syariah Indonesia as a financial institution which also manages Hajj savings funds and the Marketing Mix. One of them is a promotional strategy. However, of the several promotional strategies implemented, only one strategy is still used, namely cross selling. The aim of this research is to obtain an overview of the problems that have been identified. The aim that the researcher wants to achieve is to describe the marketing strategy for Hajj savings products at Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo and to describe the obstacles faced by Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo in marketing its products. The type of research used is field research using a qualitative descriptive approach. The data sources for this research were obtained from primary and secondary data sources using interview and documentation techniques. The data analysis used is qualitative data analysis, because the data obtained is in the form of descriptions or information obtained from interview activities. The results of this research show that the marketing strategy for Indonesian Hajj savings products at Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo is implemented using segmentation analysis, target, position and marketing mix or 7P marketing mix: product, price, place (place), promotion (promotion), people (people), physical evidence (physical evidence), and process (process). This Indonesian Haji Savings product is marketed through: door to door, cross selling, and advertising.

***Keywords: Marketing Strategy, Hajj Savings Products, Sharia Bank***

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK .....	x
ABSTRAK .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian.....	10
1.5. Manfaat Penelitian.....	10
1.6. Definisi Operasional.....	11
1.7. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	14
2.2. Landasan Teori .....	26
2.2.1. Bank Syariah.....	26
2.2.2. Produk dan Tabungan Haji .....	28
2.2.3. Strategi.....	36

2.2.4. Pemasaran .....	40
2.2.5. Konsep Strategi Pemasaran .....	51
2.2.6. Tahapan Strategi Pemasaran.....	52
2.2.7. <i>Marketing Mix</i> .....	54
2.3. Kerangka Pikir.....	57
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	59
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian .....	60
3.3. Data dan Sumber Data.....	60
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	61
3.5. Teknik Analisis Data .....	62
3.6. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	67
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>68</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	68
4.2. Temuan Hasil Penelitian .....	80
4.2.1. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji pada Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo .....	80
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	103
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>112</b>
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran .....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1: Matriks Penelitian	
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	
Lampiran 3: Dokumentasi	
Lampiran 4: Surat Izin Penelitian	
Lampiran 5: Surat Izin Penelitian dari BRIDA	
<b>BIOGRAFI PENULIS</b>	

## DAFTAR TABEL

- 1.1 Jumlah Kuota Jemaah Haji kota kendari 2021-2022.....3



## DAFTAR GAMBAR

2.1	Kerangka Pikir.....	58
4.1	Gambar Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo.....	69
4.2	Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Kendari Lepo-lepo.....	70
4.3	Brosur Tabungan Haji .....	91

