

**EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN
WADIAH PADA BANK MUAMALAT
KCP SUMBER**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

DAMITA PUTRI ANTARI RIANTO

NIM : 1908203065

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H / 2024**

ABSTRAK

Damita Putri Antari Rianto. NIM : 1908203065, “EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK MUAMALAT KCP SUMBER”, 2024

Strategi pemasaran adalah memilih dan menganalisa pasar sasaran yang merupakan suatu kelompok yang ingin dicapai oleh perusahaan atau usaha dan menciptakan suatu bauran pemasaran yang cocok dan dapat memuaskan pasar tersebut . Karena itu strategi pemasaran produk perbankan syariah sangatlah penting dan menjadi kunci untuk mengembangkan produk Bank Muamalat. Bank juga harus mengetahui lingkungan pemasaran yang akan dijalankan agar mudah bagi bank menjalankan tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi pemasaran pada tabungan wadiah, menganalisis efektivitas strategi pemasaran dan untuk mengetahui prioritas kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan wadiah pada Bank Muamalat KCP Sumber.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan objek penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Sumber dengan informan penelitian yaitu *branch manager, customer service*, dan nasabah. Analisis data yang digunakan dengan melakukan tiga tahapan yaitu reduksi data, display data, dan kesimpulan.

Adapun hasil dari penelitian ini yaitu strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah nasabah oleh Bank Muamalat KCP Sumber pada produk tabungan *wadiah* adalah dengan menggunakan Bauran Pemasaran (*Marketing Mix*). Kemudian untuk efektivitas strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan *wadiah* dikatakan efektif karena penerapan *marketing mix 4P (Product, Price, Place, and Promotion)* yang baik. Melalui analisis CARL kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah produk wadiah yaitu persaingan antar bank di Indonesia yang memiliki tabungan yang sama, Kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai tabungan dengan akad wadiah, nasabah kurang mampu mengoperasikan *mobile banking* dan kurangnya sumber daya manusia dalam melakukan promosi. dengan adanya kendala tersebut maka solusi yang harus dilakukan ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan cara melakukan promosi.

Kata Kunci : *Efektivitas; Strategi Pemasaran; Tabungan Wadiah.*

ABSTRACT

Damita Putri Antari Rianto. NIM : 1908203065, "THE EFFECTIVENESS OF MARKETING STRATEGIES IN INCREASING THE NUMBER OF WADIAH SAVINGS CUSTOMERS AT BANK MUAMALAT KCP SUMBER", 2024

Marketing strategy is selecting and analyzing the target market which is a group that the company or business wants to reach and creating a marketing mix that is suitable and can satisfy that market. Therefore, the marketing strategy for sharia banking products is very important and is the key to developing Bank Muamalat products. Banks must also know the marketing environment in which they will operate so that it is easy for the bank to carry out its objectives. This research aims to find out what the marketing strategy for wadiah savings is, analyze the effectiveness of the marketing strategy and to find out the priority obstacles in increasing the number of wadiah savings customers at Bank Muamalat KCP Sumber.

This research is qualitative research, with the research object being carried out at Bank Muamalat KCP Sumber with research informants namely branch managers, customer service and customers. Data analysis was used by carrying out three stages, namely data reduction, data display, and conclusions.

The results of this research are the strategy used to increase the number of customers by Bank Muamalat KCP Sumber for wadiah savings products is to use a Marketing Mix. Then, the effectiveness of the marketing strategy in increasing the number of customers for Wadiah savings products is said to be effective due to the good implementation of the 4P marketing mix (Product, Price, Place, and Promotion). Through CARL's analysis, the obstacles in increasing the number of customers for wadiah products are competition between banks in Indonesia that have the same savings, lack of public knowledge about savings with wadiah contracts, customers who are less able to operate mobile banking and a lack of human resources in carrying out promotions. Given these obstacles, the solution that must be taken is to improve the quality of service, namely by carrying out promotions.

Keywords: *Effectiveness; Marketing Strategy; Wadiah Savings.*

الملخص

دأمتافترى أنتر رينطا، 1908203065، فاعلية استراتيجيات التسويق في زيادة عدد عملاء

ودبعة التوفير لدى بنك معاملات KCP، ٢٠٢٤، الصبير

. تتمثل استر فإن، لذلك استراتيجية التسويق في اختيار وتحليل السوق المستهدف وهو مجموعة تريد الشركة أو المفتاح لتطوير منتجات معاملات الشركة تحقيقها وإنشاء مزيج تسويقي مناسب ويمكن أن يرضي هذا السوق البيئة التسويقية التي سيتم تشغيلها. بعد معرفة اتيجية تسويق المنتجات المصرفية الإسلامية مهمة للغاية وهي سيكون من السهل على البنك تنفيذ أهدافه . في، لذلك تحديد اتيجية استر المصرفية يجب أن يعرف البنك أيضا الترويجية. يتم عن طريق مزيج تسويقي (المزيج لتسويقي) وهي، استراتيجية المنتج استر اتيجية، بيئة، لتسويقا لموقع استر اتيجية، لسعرا لتخطيطاوا الاستر اتيجية

هذا البحث بحثه، نوعي مع موضوع البحث الذي تم إجراؤه في معاملات بنك كاجا في معالصبير مخبري والاستنتاج. الأبحاث. أي مديري الفروع وخدمة لعملاء والعملاء. يتم استخدام تحليل البيانات من خلال تنفيذ ثلاث مراحل، وهي تقليل البيانات وعرض البيانات

المزيج لتسويقي). نتيجة هذه الدراسة هي الاستر اتيجية المستخدمة في زيادة عدد العملاء من قبل بنك معاملات يقال إن منتجات تنفيذ تسويقي مزيج كاجا في الصبير لودبعة ادخار منتجات المزيج استخدام هو التسويقي (بالنسبة للعقبات التي جمعتعرض أموال منتجات ثم لفاعلية استر اتيجيات التسويق في زيادة عدد، العملاء العامة بعقود الودبعة، ثم المنافسة بين البنوك في إندونيسيا جيد P4 (المنتج والسعر والمكان والترويج). ، ، العقبات هذه مع الحل فإن الذي يجب القيام به هو تحسين جودة، الخدمة الودبعة، وهي نقص المعرفة أي من خلال الترويج. التي لديها نفس المدخرات

الكلمات المفتاحية: فعالى؛ استر اتيجية التسويق؛ ودبعة التوفير



**LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK MUAMALAT
KCP SUMBER**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Oleh :

DAMITA PUTRI ANTARI RIANTO


NIM : 1908203065

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2001


H. Syaeful Bakhri, M.Si
NIP. 19731125 201411 1002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19630702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
Di Cirebon


Assalamu'alaikum Wr Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/ **Damita Putri Antari Rianto**, NIM : **1908203065** dengan judul **"EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK MUAMALAT KCP SUMBER"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Menyetujui,
Pembimbing I Pembimbing II


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si
NIP. 19730107 200901 2001


H. Syaeful Bakhri, M.Si
NIP. 19731125 201411 1002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 19630702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Efektivitas Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Wadiah Pada Bank Muamalat KCP Sumber ” oleh Damita Putri Antari Rianto, Nim: 1908203065 telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 24 April 2024

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.



PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertandatangan di bawah ini,

Nama : Damita Putri Antari Rianto
NIM : 1908203065
Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 06 Januari 2001
Alamat : Jalan Kembar GG Samsu No. 2 RT 001
RW 008 Kelurahan Pekalangan Kec.
Pekalipan Kota Cirebon

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul “*EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK MUAMALAT KCP SUMBER*”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 20 Februari 2024

Saya yang menandatangani



Damita Putri Antari Rianto
NIM. 1908203065



KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin.

Alhamdulillah wasyukurillah, segala puji bagi Allah SWT. atas karunia, kemudahan dan kelancaran yang diberikan. Berkat petunjuk-Mu yang selalu memberi jalan kemudahan untuk bisa sampai di penghujung dari awal perjuanganku dengan terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya. Sholawat dan salam tidak lupa penulis haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. yang penulis jadikan motivasi untuk menjadi pribadi yang lebih baik di berbagai aspek kehidupan.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan kepada orang-orang yang selalu memberikan dukungan kepada saya, yaitu: Kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan sayangi yaitu Bapak Denni Rianto dan Ibu Sri Lestari yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, perhatian serta doa yang selalu dipanjatkan untuk menuntaskan kuliah anaknya.

1. Kepada Dosen Pembimbing I Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si dan Dosen Pembimbing II Bapak H. Syaeful Bakhri, M.Si yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk selalu memberi bimbingan, arahan, doa dan semangat sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Kepada Nenek, Tante dan adik tercinta yang sudah selalu mendukung, mendoakan saya, dan memberi semangat hingga saat ini.
3. Kepada Putri Fakhira, Endang Triastuti, Nisa Siti Nasrillah yang sudah mensupport saya, mendoakan saya, menyemangati saya sampai saya selesai.
4. Kepada diri saya sendiri yang sudah bertahan dan berjuang sejauh ini. Kamu hebat, terimakasih sudah bertahan!

Terima kasih dengan segala kerendahan hati, saya ucapkan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan sudah mensupport dan memberikan doa terbaik untuk saya dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelancaran untuk segala urusannya, aamiin ya rabbal 'alamin.

MOTTO HIDUP

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur”

-QS Yusuf: 87-



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Damita Putri Antari Rianto yang dilahirkan di Kota Cirebon pada tanggal 06 Januari 2001. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan suami istri Bapak Denni Rianto dan Ibu Sri Lestari. Penulis saat ini bertempat tinggal di Jalan Kembar GG Samsu No. 2 RT.001 RW.008 Kelurahan Pekalangan Kecamatan Pekalipan Kota Cirebon, Provinsi Jawa Barat.

Jenjang pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah:

1. TK Permata, Tahun 2005-2007
2. SD Negeri Kalijaga Permai, Tahun 2007-2013
3. SMP Negeri 8 Cirebon, Tahun 2013-2016
4. SMA Negeri 3 Cirebon, Tahun 2016-2019

Pengalaman Organisasi :

1. OSIS SMPN 8 Cirebon, Tahun 2013-2015
2. Pramuka SMPN 8 Cirebon, Tahun 2013-2015
3. Paskibra SMPN 8 Cirebon, Tahun 2014-2015
4. OSIS SMAN 3 Cirebon, Tahun 2016-2017
5. Paduan Suara SMAN 3 Cirebon, Tahun 2016-2018

Penulis melanjutkan program S1 pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi **“EFEKTIVITAS STRATEGI PEMASARAN DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN WADIAH PADA BANK MUAMALAT KCP SUMBER”**, Dibawah bimbingan Ibu Dr.Hj. Dewi Fatmasari M.Si dan Bapak H. Syaeful Bakhri M.Si

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Efektivitas Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Wadiah pada Bank Muamalat KCP Sumber” dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW. Karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan iman dan islam dalam kehidupan kita. Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.Si, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. Amir, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak H. Syaeful Bakhri, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staff Jurusan Perbankan Syariah IAIN Syekh Nurjati Cirebon, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis.

9. Untuk pihak Bank Muamalat KCP Sumber Ibu Ike dan Teh Tesya yang telah membantu penulis selama penelitian skripsi.
10. Untuk seluruh responden yang telah membantu dan meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara dan mengisi kuesioner penelitian.
11. Kedua orang tua tercinta Ayah Denni Rianto dan Ibu Sri Lestari yang telah memberikan pengorbanan, kasih sayang, doa dan dukungan yang tiada habisnya.
12. Kepada adik tersayang Shafwa Azzahra Putri terima kasih atas dukungannya dan adikku Alm. Rhafie Wibawa Alisa Putra terima kasih sudah selalu menjaga.
13. Kepada Nenek, Tante dan saudara sepupu tercinta yang selalu medoakan, dan mensupport saya secara penuh.
14. Untuk sahabat terdekatku Putri Fakhira Septianti, Endang Triastuti, sudah menjadi teman seperjuangan yang telah kebersamai penulis dalam suka dan duka selama perkuliahan terimakasih atas dukungan yang tiada hentinya.
15. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
16. Untuk diri sendiri yang sudah bertahan sejauh ini. terimakasih karena telah berjuang dan bertahan dengan melawan rasa malas dan lelah selama masa perkuliahan. Akhirnya aku sudah menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan semua kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran dari semua pihak agar skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
المخلص	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	v
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
MOTTO HIDUP	ix
RIWAYAT HIDUP	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
PEDOMAN LITERASI	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan kegunaan Penelitian	6
F. Literatur Review/Kajian Pustaka	7
G. Kerangka Pemikiran.....	11
H. Metode Penelitian.....	13
I. Sistematika Penulisan.....	15

BAB II	17
LANDASAN TEORI.....	17
A. Pemasaran	17
B. Efektivitas	27
C. Tabungan <i>Wadiah</i>	30
D. Metode CARL.....	36
BAB III.....	37
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	37
A. Sejarah Bank Muamalat	37
B. Letak Geografis bank Muamalat KCP Sumber.....	39
C. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Sumber.....	39
D. Struktur Organisasi Perusahaan	40
E. Produk dan Jasa Bank Muamalat KCP Sumber.....	40
BAB IV	47
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Strategi Bank Muamalat KCP Sumber dalam Meningkatkan Jumlah Pada Produk Tabungan <i>Wadiah</i>	47
B. Efektivitas Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan <i>Wadiah</i> di Bank Muamalat KCP Sumber.....	56
C. Prioritas Kendala Dan Solusi dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk tabungan <i>Wadiah</i> di Bank Muamalat KCP Sumber	66
BAB V.....	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN-LAMPIRAN	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pertumbuhan Jumlah nasabah produk tabungan wadiah pada Bank Muamalat KCP Sumber	3
Tabel 4.1 Jumlah Kenaikan Nasabah Bank Muamalat KCP Sumber Periode 2019-2022.....	82
Tabel 4.2 Prioritas Masalah Menggunakan CARL.....	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Logo Bank Muamalat.....	57
Gambar 3.2 Struktur organisasi Bank Muamalat.....	60
Gambar 4.1 Brosur Produk Tabungan Wadiah	75

