



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



STRATEGI PEMASARAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU JAKARTA MENARA 165 DALAM MENARIK
MINAT NASABAH TERHADAP TABUNGAN HAJI

Disusun oleh :
Aure Dhitya Indra
NIM. 2004411032

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2024



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN



STRATEGI PEMASARAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG PEMBANTU JAKARTA MENARA 165 DALAM MENARIK
MINAT NASABAH TERHADAP TABUNGAN HAJI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi
Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh :
Aure Dhitya Indra
NIM. 2004411032

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH
SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
TAHUN 2024



LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aure Dhitya Indra

NIM : 2004411032

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 07 Agustus 2024



Aure Dhitya Indra

NIM. 2004411032

NIK

A

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Aure Dhitya Indra
NIM : 2004411032
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Akuntansi

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., M.Si. ()
Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok
Tanggal : 07 Agustus 2024

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Ketua Jurusan Akuntansi
Dr. Sabar Warsini S.E., M.M.
NIP. 196404151990032002

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Aure Dhitya Indra
NIM : 2004411032
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Pemasaran PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 Dalam Menarik Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji

Disetujui oleh Pembimbing

Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si.

NIP. 197810032015041002

Diketahui oleh

Kepala Program Studi

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.

NIP. 199201122018032001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



KATA PENGANTAR

Puji serta syukur peneliti panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Berkat, Rahmat dan Hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi Pemasaran PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 Dalam Menarik Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji” dengan baik dan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Pembuatan skripsi merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan Jurusan Akuntansi Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.

Peneliti menyadari bahwa terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini, sehingga peneliti banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M. selaku direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Ibu Dr. Sabar Warsini, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si selaku Kepala Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si. selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran untuk menyempurnakan skripsi penulis.
6. Kedua orang tua, ibunda Tyurlen Hesmery dan ayahanda Indra Ihsan S.T yang selalu memberikan doa, nasihat, dukungan kepada penulis yang menjadi tujuan penulis agar segera menyelesaikan skripsi untuk membanggakannya.
7. Kepada adik-adikku Fella Aulia dan Sabrina Khaira yang selalu memberikan dukungan kepada penulis agar segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabat penulis, Mutiah, Hamna Maharani, Rafida Adinda, Dita Hassifa, Zahra Purti Adissa, Rasyidah Maulida, Mutiara, Filzah yang telah membantu dan memberi semangat penulis selama menyusun skripsi.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

9. Teman-teman seperjuangan Keuangan dan Perbankan Syariah 2020 khususnya kelas BS B yang telah mewarnai selama masa-masa kuliah penulis.

Akhir kata peneliti memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

Depok, 07 Agustus 2024

Aure Dhitya Indra



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aure Dhitya Indra
NIM : 200441032
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Strategi Pemasaran PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 Dalam Menarik Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji”.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 07 Agustus 2024

Yang menyatakan

(Aure Dhitya Indra)



Aure Dhitya Indra

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Strategi Pemasaran PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 Dalam Menarik Minat Nasabah Terhadap Tabungan Haji

ABSTRAK

Penelitian ini di latar belakang oleh persaingan ketat antar bank syariah dalam menawarkan produk tabungan haji, serta rendahnya jumlah nasabah tabungan haji di BSI KCP Jakarta Menara 165 dibandingkan dengan cabang lainnya di Jakarta Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 dalam menarik minat nasabah terhadap produk Tabungan Haji. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data *purposive sampling* melalui wawancara mendalam dengan *Branch office Service Manajer (BOSM)*, *Marketing Funding*, dan juga tiga nasabah di BSI KCP Jakarta Menara 165. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang dimiliki sudah sepenuhnya dijalankan namun belum menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji nya, hal ini juga dipengaruhi oleh minat dan pemahaman nasabah mengenai produk tabungan haji.

Kata kunci: strategi pemasaran, Bank Syariah Indonesia, tabungan haji, nasabah

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Aure Dhitya Indra

Finance and Islamic Banking Study Program

***Marketing Strategy of PT. Bank Syariah Indonesia Jakarta Sub-Branch Office
Menara 165 in Attracting Customer Interest in Hajj Savings***

ABSTRACT

This research is based on the fierce competition between Islamic banks in offering hajj savings products, as well as the low number of hajj savings customers at BSI KCP Jakarta Menara 165 compared to other branches in South Jakarta. This study aims to analyze the marketing strategy implemented by PT. Bank Syariah Indonesia Jakarta Sub-Branch Office Menara 165 in attracting customer interest in Hajj Savings products. The research method used is a descriptive qualitative approach with purposive sampling data collection techniques through in-depth interviews with Branch Office Service Managers (BOSM), Marketing Funding, and also three customers at BSI KCP Jakarta Menara 165. The results of this study show that the strategy has been fully implemented but has not shown significant results in increasing the number of Hajj savings customers, this is also influenced by customer interest and understanding of Hajj savings products.

Keywords: marketing strategy, Bank Syariah Indonesia, hajj savings, customers



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	viii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	3
1.3 Pertanyaan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Strategi.....	6
2.1.2 Pemasaran	7
2.1.3 Pemasaran Syariah.....	11
2.1.4 Minat.....	19
2.1.5 Bank Syariah.....	20
2.1.6 Produk dan Tabungan Haji.....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	32
3.4 Objek Penelitian	32
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian	32
3.6 Metode Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Hasil Penelitian.....	34
4.1.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165	34
4.1.2 Produk Tabungan Haji PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165	35
4.1.3 Gambaran Umum Responden.....	38
4.1.4 Hasil Wawancara	39
4.2 Pembahasan	42
4.2.1 Strategi Pemasaran Produk BSI Tabungan Haji Indonesia dalam Menarik Minat Nasabah pada BSI KCP Jakarta Menara 165	42
4.2.2 Kendala yang dihadapi oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 dalam Melakukan Pemasaran Produk untuk Menarik Minat Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji	46
BAB V PENUTUP.....	48
5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN	52



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah.....	2
Tabel 1.2 Jumlah nasabah tabungan haji.....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 4.1 Responden Karyawan BSI	38
Tabel 4.2 Responden Nasabah Pengguna produk BSI.....	38





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran 30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Jakarta Menara 165 34





Hak Cipta :
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Strategi pemasaran merupakan kumpulan dari tujuan, kebijakan, dan pedoman yang berfungsi sebagai *roadmap* periodik untuk inisiatif pemasaran di semua tingkat dan tempat. Ini harus cukup jelas untuk tujuan pemasaran tentang kapan dan berapa banyak pangsa pasar dan volume penjualan yang ingin dicapai. Oleh karena itu, ide-ide terbesar perusahaan tentang bagaimana bisnis dapat memanfaatkan kemampuan sumber daya manusia mereka di pasar di mana kedua belah pihak dapat mendapatkan keuntungan tercermin dalam rencana pemasaran.

Salah satu lembaga keuangan yang secara ketat mematuhi sistem keuangan syariah adalah Bank Syariah Indonesia. Selain melayani kebutuhan masyarakat umum, individu dan kelompok, Bank Syariah Indonesia berusaha untuk membuat perbankan lebih mudah dan lebih nyaman bagi pemiliknya. Bank Syariah Indonesia menawarkan berbagai macam produk, termasuk Tabungan Haji Indonesia.

Tabungan haji merupakan produk simpanan yang diperuntukkan khusus kepada umat muslim yang akan menyimpan dananya untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan haji tersebut menggunakan akad Wadiah dan Mudharabah. Akad Wadiah merupakan titipan, jadi pihak pemilik dana menitipkan dananya kepada pihak yang menerima titipan lalu titipan tersebut dimanfaatkan atau tidaknya akan dilakukan sesuai dengan ketentuan dua belah pihak. Mudharabah merupakan dana simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji namun bisa juga dilakukan pada saat tertentu sesuai dengan yang telah disepakati. Bank Indonesia yang memiliki produk tabungan haji sebaiknya melakukan inisiatif pemasaran yang dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi pelanggan Bank Syariah Indonesia karena persaingan antar bank pada saat ini cukup ketat.

Berdasarkan UU RI Nomor 8 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah pada Bab 1 Pasal 1 disebutkan bahwa Ibadah Haji merupakan rukun Islam kelima yang merupakan sebuah kewajiban sekali seumur hidup bagi setiap muslim yang mampu untuk menunaikannya. Pada pasal 1 juga disebutkan bahwa penyelenggaraan ibadah haji dan umrah merupakan kegiatan pelaksanaan,



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pengawasan, evaluasi, dan pelaporan ibadah haji dan ibadah umrah. Oleh karena itu, diperlukan dana yang cukup untuk menunaikan ibadah haji. Saat ini banyak perusahaan membuka biro perjalanan haji, baik ONH (Ongkos Naik Haji) maupun ONH plus.

Mengingat banyaknya jumlah orang yang bercita-cita melakukan haji, Bank Syariah Indonesia yang sebelumnya selalu menyediakan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dan untuk memenuhi keinginan masyarakat muslim yang ingin melaksanakan ibadah haji tersebut, Bank Syariah Indonesia akhirnya menawarkan tabungan khusus dalam bentuk tabungan haji Indonesia. Selain tabungan haji Indonesia tersebut, Bank Syariah Indonesia juga merilis Tabungan Haji untuk Anak karena saat ini masa antrian keberangkatan haji reguler di Indonesia sangat lama, yaitu berkisar antara 15-20 tahun. Selain itu, tabungan haji Indonesia menawarkan sejumlah manfaat yang dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya, termasuk deposit awal yang rendah, tidak ada biaya administrasi, premi asuransi otomatis, jaminan jiwa yang dijamin secara otomatis, dan potongan zakat otomatis untuk anak-anak.

Dalam setiap usaha pasti memiliki kegiatan pemasarannya, baik usaha yang berorientasi profit maupun usaha-usaha sosial. Hal yang umum untuk menghubungkan industri pemasaran dengan janji-janji yang menggoda, namun tidak selalu terbukti apakah produk tersebut sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. Oleh sebab itu, pemasaran syariah merupakan tingkatan paling tinggi dalam pemasaran, yang dimana etika, nilai-nilai dan norma di junjung tinggi.

Salah satu Cabang BSI yang berlokasi di Jakarta Selatan mengalami kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji. Cabang tersebut merupakan BSI Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165. Berdasarkan data yang telah di dapatkan berikut ini jumlah nasabah Tabungan haji BSI dan Bank CIMB Niaga Syariah:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah

No	Jumlah Nasabah	BSI	CIMB Niaga Syariah
1.	Jumlah keseluruhan nasabah	Hingga Maret 2024: 6.7 juta pengguna.	Hingga Maret 2024: 1.2 juta pengguna.
2.	Jumlah nasabah pengguna Tabungan haji	4.6 juta penabung.	192 ribu penabung.

Sumber: Data diolah peneliti dari berbagai sumber (2024)



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritis atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selanjutnya merupakan jumlah nasabah pengguna tabungan haji di beberapa kantor cabang yang berlokasi di Jakarta Selatan:

Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Haji

No	Kantor Cabang BSI yang berlokasi di Jakarta Selatan	Jumlah Nasabah BSI Pengguna Tabungan Haji (Hingga 24 Juli 2024)
1.	Kantor Cabang Fatmawati	4.531
2.	Kantor Cabang Pondok Indah	3.861
3.	Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165	341

Sumber: Data diolah peneliti dari berbagai sumber (2024)

Berdasarkan data yang telah didapatkan, dengan banyaknya nasabah BSI namun masih sedikit nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165 yang memilih untuk mendaftar Tabungan haji. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan lebih lanjut dalam bentuk penelitian yang berjudul “STRATEGI PEMASARAN PT. BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU JAKARTA MENARA 165 DALAM MENARIK MINAT NASABAH TERHADAP TABUNGAN HAJI”.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, dapat diketahui bahwa strategi pemasaran produk BSI tabungan haji yang dijalankan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 ini masih berjalan dengan kurang sempurna. Hal ini dibuktikan dengan jumlah nasabah Tabungan haji yang lebih sedikit dibandingkan dengan kantor cabang lainnya yang berlokasi di Jakarta Selatan. Masalah penelitian ini terletak pada strategi pemasaran produk dan juga kendala-kendala yang muncul maupun yang dihadapi oleh BSI cabang tersebut dalam memasarkan produk tabungan hajinya.

1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan, berikut ini pertanyaan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini oleh peneliti:

1. Bagaimana strategi pemasaran produk tabungan haji yang dijalankan BSI KCP Jakarta Menara 165?
2. Apakah strategi yang dijalankan tersebut telah tepat dan meningkatkan jumlah nasabah Tabungan haji?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Bagaimana solusi untuk menghadapi kendala-kendala yang dihadapi pada saat memasarkan produk BSI tabungan haji Indonesia?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan yang telah dijabarkan pada rumusan masalah dan pertanyaan penelitian, berikut ini tujuan penelitian yang diangkat dalam penelitian ini oleh peneliti:

1. Untuk menganalisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji Indonesia pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Menara 165.
2. Untuk menganalisis kendala-kendala yang dihadapi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Menara 165 dalam memasarkan produk Tabungan Haji Indonesia.

1.5 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut, yaitu:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi teoritis dengan mendalami dan memperluas pemahaman mengenai produk BSI terutama tabungan haji.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi salah satu tempat untuk melatih, mengembangkan serta meningkatkan pengetahuan dan cara berpikir secara ilmiah sehingga peneliti mendapatkan pengetahuan yang sangat bermanfaat yang berkaitan dengan produk Tabungan Haji Indonesia terutama pada Bank Syariah Indonesia.
 - b. Bagi nasabah bank syariah, penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada nasabah agar dapat semakin mengenal dan mengetahui konsep Tabungan Haji sebagai salah satu program bank syariah untuk mendukung kegiatan haji nantinya.
 - c. Bagi Bank Syariah Indonesia, dengan diadakannya penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Menara 165, diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam mengevaluasi program Tabungan Haji yang telah berjalan. Dengan demikian, bank syariah mampu meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan pelaksanaan program Tabungan haji tersebut.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mempermudah mendapatkan gambaran mengenai pembahasan masalah yang sistematis dalam skripsi ini, maka penulis menyajikan dalam tiga bab yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini peneliti menguraikan pendahuluan, yaitu dasar permasalahan dari topik yang dibahas berupa latar belakang masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka, pada bab ini peneliti menguraikan landasan teori, yaitu teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian, serta memuat penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III Metodologi Penelitian, pada bab ini peneliti menguraikan metodologi penelitian berupa jenis penelitian yang digunakan, objek penelitian, metode pengambilan sampel serta teknik analisis data yang digunakan untuk mengolah data serta memperoleh hasil penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, pada bab ini peneliti memberikan informasi mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan.

BAB V Penutup, pada bab ini memaparkan simpulan dari hasil analisis yang diperoleh dari bab sebelumnya, serta terdapat beberapa saran untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini, berikut hal yang dapat disimpulkan:

1. Strategi pemasaran produk tabungan haji yang dijalankan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 sudah dijalankan semuanya, strategi tersebut mencakup berbagai pendekatan seperti promosi melalui berbagai saluran komunikasi, membuka stand di beberapa kampus, sekolah dan masjid serta peningkatan kualitas layanan.
2. Strategi pemasaran yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kantor Cabang Pembantu Jakarta Menara 165 dalam menarik minat nasabah terhadap tabungan haji belum menunjukkan upaya yang kurang signifikan dalam mencapai tujuan mereka. Yang dibuktikan dengan jumlah nasabah pengguna tabungan haji di BSI KCP Jakarta Menara 165 yang masih rendah dibandingkan dengan kantor cabang lainnya di Jakarta Selatan.
3. Terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan strategi pemasaran ini, termasuk persaingan dengan bank lain, kurangnya kesadaran nasabah tentang produk tabungan haji, dan tantangan dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap produk tersebut. Solusi yang dapat diterapkan meliputi peningkatan program edukasi dan sosialisasi kepada masyarakat tentang manfaat dan keunggulan tabungan haji BSI, penguatan promosi melalui media sosial dan digital marketing, serta peningkatan kualitas layanan dan inovasi produk yang lebih menarik dan kompetitif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan pada bab sebelumnya, mengenai strategi pemasaran yang bisa menarik minat nasabah untuk menggunakan produk tabungan haji pada BSI KCP Jakarta Menara 165. Maka berikut ini adalah beberapa saran dan masukan yang penulis usulkan dengan harapan dapat memberikan manfaat positif bagi perusahaan dan pihak-pihak lainnya, sebagai berikut:

1. Peningkatan Promosi



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KCP Jakarta Menara 165 perlu meningkatkan promosi produk tabungan haji dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, website resmi, dan platform digital lainnya. Promosi yang kreatif dan edukatif dapat membantu meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat tabungan haji.

2. Program Edukasi

Mengadakan program edukasi dan seminar mengenai pentingnya menabung untuk haji dan keuntungan menggunakan tabungan haji BSI. Program ini dapat dilakukan secara rutin di berbagai komunitas dan institusi keagamaan.

3. Inovasi Produk

BSI perlu terus berinovasi dalam pengembangan produk tabungan haji agar lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Misalnya, menawarkan program cicilan yang fleksibel, memberikan bonus atau insentif bagi nasabah yang menabung secara konsisten, serta meningkatkan layanan pelanggan.

4. Meningkatkan Kualitas Layanan

Pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional akan meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun kepercayaan terhadap BSI. Pelatihan berkala untuk karyawan mengenai pelayanan pelanggan dan produk-produk BSI juga sangat penting.

5. Monitoring dan Evaluasi

Sebaiknya secara rutin melakukan monitoring dan evaluasi terhadap strategi pemasaran yang telah diterapkan. Hal ini penting untuk mengetahui efektivitas strategi tersebut dan melakukan penyesuaian jika diperlukan.



DAFTAR PUSTAKA

- Abi Anggito. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit CV Jejak Sukabumi.
- Abdullah, B., & Saebani, B. A. (2014). Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah). Penerbit CV. Pustaka Setia Bandung.
- Akbar, N. (2019). Tinjauan Terhadap Strategi Pemasaran Pada Tabungan Haji dalam Akad Mudharabah (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri KCP Sudirman, Bogor) I. Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 3(1), 70-90.
- Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). Metodologi Penelitian Kualitatif. Penerbit CV Jejak Jawa Barat.
- Asnawi, N., & Fanami, M.A. (2017). Pemasaran Syariah Teori, Filosofi dan Isu-isu Kontemporer. Penerbit Rajawali Pers Depok.
- Brosur dari BSI KCP Jakarta Menara 165.
- BSI. (2024) Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening
- Cresswell, John W. (2014). *Research Design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. London: Sage Publication, Inc.
- Didin Hafidhuddin. (2019). Pengertian Manajemen Syariah. Penerbit Rajawali Press Depok.
- Iram, Fahmi. (2015). Manajemen Perbankan Konvensional Dan Syariah. Penerbit Mitra Wacana Media Jakarta.
- Jarifin, A. (2019). 88 Strategi Bisnis Ala Rasulullah Yang Tak Pernah Rugi. Penerbit Araska Yogyakarta.
- Khoirun Nisa, Andri Brawijaya, Imam Abdul Aziz. (2022). Factors Influencing Conventional Bank Customers Pro Actively Using Sharia Bank Account (Case Study Of Customer In Belitung Region). Jurnal Perbankan Syariah Vol 8 No.1.
- Mardawani. (2020). Teori Dasar dan Analisis Data Dalam Perspektif Kualitatif. Penerbit CV Budi Utama Yogyakarta.
- Moleong, Lexy, J. (2014). Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Penerbit PT Remaja Rosdakarya Bandung.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- M. Mursyid. (2014). Manajemen Pemasaran. Penerbit PT. Bumi Aksara Jakarta.
- Nurul Aisyah, Muhammad Rusdi, Abu Bakar Assidiq. (2023). Determinants Of The Decision To Become An Islamic Bank Customer. Jurnal Perbankan Syariah Vol 4 No.2.
- Riska Amalia, Joko Setyone. (2023). Determinants Of Hajj Saving Intention At Bank Syariah Indonesia. Jurnal Perbankan Syariah Vol 4 No.1.
- Rivai, Abdul. (2015). Manajemen Strategis. Penerbit Mitra Wacana Media Jakarta.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Penerbit Alfabeta Bandung
- Sujarweni, Wiratna. (2015). Metode Penelitian: Bisnis dan Ekonomi. Penerbit Pustaka Baru Press Yogyakarta.
- Suwartono. (2014). Dasar-dasar metodologi penelitian. Penerbit Andi Offset Jakarta.
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Penerbit Pustaka Ramadhan Bandung.
- Tri Bayu Ramadan, Husna Ni'Matul Ulya. (2023). Minat Nasabah Pasar Banaran Terhadap Produk Tabungan Haji Di Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Sukowati Sragen. Jurnal Perbankan Syariah Vol 4 No 1.
- Tsabitah Nada Amirah, Muhammad Iqbal Fasa, Suharto. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Di Bank Syariah. Jurnal Perbankan Syariah Vol 4 No 1.
- Wawancara dengan Bapak Rendi Subagja, selaku Marketing Funding di BSI KCP Jakarta Menara 165.
- Wawancara dengan Ibu Heni Sulistyowat, selaku Branch office Service Manajer (BOSM) BSI KCP Jakarta Menara 165.
- Wawancara dengan Ibu Fina Alfiana Syahrina, selaku nasabah BSI di KCP Jakarta Menara 165 sebagai pengguna rekening Tabungan Haji Indonesia.
- Wawancara dengan Syarifah Putri, selaku nasabah BSI di KCP Jakarta Menara 165 namun bukan pengguna rekening Tabungan Haji Indonesia.
- Wawancara dengan Zahra Lula Kamila, selaku nasabah BSI di KCP Jakarta Menara 165 namun bukan pengguna rekening Tabungan Haji Indonesia.
- Widoyoko. E.P. (2015). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Pustaka Pelajar: Yogyakarta.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Wawancara dengan pegawai dan nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165

A. Nama: Heni Sulistyowati

Umur: 40 tahun

Jabatan: Branch office Service Manajer (BOSM) BSI KCP Jakarta Menara 165

1. Apakah keunggulan yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah yang mendaftar tabungan haji Indonesia?

Jawaban: BSI menyiapkan kartu debit yang namanya debit mabrur dan akan diberikan kepada nasabah yang akan berangkat melaksanakan ibadah haji. Yang dimana nominal maksimal penarikan yang bisa dilakukan nasabah dalam sehari yaitu maksimal 5 juta ribu rupiah.

2. Siapakah target pemasaran dari produk tabungan haji yang diharapkan?

Jawaban: Target yang diharapkan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 dalam melakukan pemasaran produk BSI tabungan haji yaitu seluruh nasabah dan calon nasabah yang beragama muslim, serta masyarakat muslim yang ingin menunaikan ibadah haji tetapi belum pernah melakukan ibadah haji.

3. Strategi pemasaran seperti apa yang telah dijalankan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 dalam memasarkan produk tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Ada beberapa strategi yang dilakukan yaitu:

- a. Menawarkan produk tabungan haji melalui WhatsApp, yang dimana hal ini dilakukan dengan menghubungi nasabah yang merupakan nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165 dan menawarkan produk BSI tabungan haji indonesia.
- b. Menguploadnya iklan produk BSI tabungan haji Indonesia pada beberapa media sosial seperti Instagram dan TikTok.
- c. Menawarkan produk BSI tabungan haji Indonesia ke berbagai instansi seperti perusahaan, masjid, Kantor Urusan Agama (KUA) dan yang lainnya.
- d. Setiap hari Jum'at melakukan kegiatan open booth di beberapa instansi sekitar Gedung ESQ Menara 165.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4. Apakah strategi pemasaran yang telah dilakukan tersebut sudah merupakan seluruhnya strategi pemasaran yang dimiliki oleh BSI KCP Jakarta Menara 165? Dan apakah strategi tersebut berjalan sesuai harapan?

Jawaban: Iya sudah semua strategi pemasaran yang telah dilakukan. Karena tidak adanya target bulanan maupun tahunan pada produk tabungan haji di cabang ini maka tidak ada peningkatan signifikan yang terlihat untuk nasabah tabungan haji ini.

5. Apakah ada kendala-kendala yang dihadapi selama memasarkan produk BSI tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Kendalanya yaitu banyaknya nasabah yang belum berminat untuk mendaftar dan menggunakan BSI tabungan haji yang didasari oleh pemikirin nasabah tentang lamanya antrian keberangkatan haji reguler. Kendala yang selanjutnya yaitu banyaknya nasabah yang belum siap untuk melakukan pembukaan rekening BSI tabungan haji. Karne kebanyakan nasabah berfikir untuk menabung sendiri di tabungan pribadinya dan baru akan melakukan pendaftaran haji saat dana yang terkumpul sudah cukup untuk melakukan slot pembayaran tabungan haji Indonesia.

6. Bagaimana solusi untuk menghadapi kendala-kendala yang terjadi selama proses pemasaran produk tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Untung menghadapi kendala-kenda yang terjadi berikut beberapa hal yang dilakukan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 untuk mengatasinya:

- a. Memberikan sosialisasi kepada para nasabah tersebut,
- b. Memberikan informasi terkait haji,
- c. Memberitahu fasilitas-fasilitas yang didapatkan oleh nasabah jika melakukan pendaftaran rekening BSI tabungan haji,
- d. Memberitahu nasabah apasaja manfaat dari melakukan pendaftaran tabungan haji BSI.
- e. BSI juga memiliki program yaitu membantu nasabah untuk bisa setoran awal dengan sistem abatana, yaitu standing instruction dari rekening induk ke rekening tabungan hajinya nasabah yang setiap bulan nya akan di auto debt sesuai kemampuan nasabah, yang dimana nominal



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

minimalnya Rp100.00 dan tidak ada nominal maksimalnya karna sesuai dengan kemampuan bayar nasabah.

7. Apasaja fasilitas yang diberikan oleh BSI kepada nasabah yang membuka rekening tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Pada saat melakukan proses pendaftaran rekening BSI tabungan haji fasilitas yang didapatkan nasabah pada saat itu yaitu buku tabungan dan juga pengaktifan mobile banking untuk rekening tabungan haji sehingga nantinya nasabah bisa melakukan pengecekan nominal saldo tabungan haji nya dari mobile banking apakah saldonya sudah mencukupi untuk melakukan setoran awal atau belum. Dan juga nasabah akan mendapat kartu ATM haji mabrur pada saat nasabah akan melakukan ibadah haji.

8. Selain fasilitas yang sebelumnya sudah disebutkan, adakah fasilitas lainnya yang diberikan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 kepada nasabah yang membuka rekening tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Fasilitas lainnya yang didapatkan oleh nasabah tabungan haji BSI apabila sudah mendapatkan informasi keberangkatan dari kemenag maka nasabah tersebut akan mendapatkan gift dari BSI KCP Jakarta Menara 165 berupa kain ihrom, sajadah, mukena (untuk perempuan), payung, tas serut dan lainnya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

B. Nama: Rendi Subagja

Umur: 32 tahun

Jabatan: Marketing Funding di BSI KCP Jakarta Menara 165

1. Apakah keunggulan yang ditawarkan oleh BSI kepada nasabah yang mendaftar tabungan haji Indonesia dibandingkan dengan kantor BSI cabang lainnya?

Jawaban: Keunggulan maupun kelebihan yang didapatkan dari mendaftar tabungan haji yaitu:

- a. Program Ayo Berhaji, Aman dan Terencana (Abatana), yaitu program auto debt untuk mempermudah nasabah melakukan setoran untuk tabungan haji setiap bulannya dengan minimal saldonya Rp 100.000 /bulan.
- b. Program Labbaik Special Gift, yaitu nasabah melakukan top up tabungan haji dari rekening tabungan BSI lainnya dengan nominal 2,5 juta – 10 juta dan saldo tersebut di endapkan di rekening tabungan haji nya selama 6-12 bulan, dan nantinya sesuai jangka waktu yang telah di tentukan nasabah akan mendapat gift berupa sajadah kecil, sajadah ukuran besar, dan mukenah.

2. Siapakah target sasaran pemasaran yang diharapkan dari produk tabungan haji?

Jawaban: Target pemasaran yang diharapkan yaitu nasabah muslim yang belum pernah menjalankan ibadah haji, mulai dari anak-anak sampai dengan orang dewasa. Anak-anak yang belum memiliki ktp bisa di daftarkan tabungan haji dengan mencantumkan data diri orang tua atau walinya, karena untuk pendaftaran pemberangkatan haji anak-anak yang belum memiliki ktp minimal dimulai dari usia 12 tahun.

3. Strategi pemasaran seperti apa yang telah dijalankan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 dalam memasarkan produk tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Berikut strategi pemasaran yang dijalankan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165:

- a. Membuat iklan mengenai produk tabungan haji BSI kemudian di share beberapa media sosial seperti Instagram, TikTok dan WhattsApp status.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Melakukan Broadcast singkat namun jelas mengenai produk tabungan haji kepada para nasabah, teman-teman, dan juga saudara.
 - c. Open booth di event bazar, membuka stand di depan masjid setiap hari jum'at.
 - d. Menyampaikan dan mengajak para nasabah yang datang ke kantor yang belum memiliki tabungan haji untuk mulai mendaftar dan menggunakan tabungan haji.
4. Apakah strategi pemasaran yang telah dilakukan tersebut sudah merupakan seluruhnya strategi pemasaran yang dimiliki oleh BSI KCP Jakarta Menara 165?
- Jawaban: Iya sudah semua strategi pemasaran yang telah dilakukan. Karena tidak adanya target bulanan maupun tahunan pada produk tabungan haji di cabang ini maka tidak ada peningkatan signifikan yang terlihat untuk nasabah tabungan haji ini.
5. Apakah ada kendala-kendala yang dihadapi selama memasarkan produk BSI tabungan haji Indonesia?
- Jawaban: Berikut ini kendala-kendala yang terjadi pada saat melakukan pemasaran produk BSI tabungan haji yaitu:
- a. Adanya nasabah yang baru berkeinginan untuk melakukan ibadah haji tetapi hal tersebut baru menjadi keinginan saja dan nasabah tersebut belum mendaftar untuk membuat rekening tabungan haji walaupun nasabah tersebut sudah memiliki dana yang cukup untuk melakukan pendaftaran tabungan haji.
 - b. Kurangnya kesadaran nasabah untuk membuka tabungan haji karena berfikir dirinya masih muda dan sehat, jadi masih memiliki waktu yang panjang untuk melakukan ibadah haji.
 - c. Adanya nasabah yang berfikir untuk mendaftar tabungan haji jika dananya sudah selesai terkumpul di rekening pribadinya, karena dirinya merasa masih ada kebutuhan lainnya yang harus di dahului.
 - d. Walaupun tabungan haji memiliki buku tabungan dan mobile banking, apabila suatu waktu nasabah ingin melakukan penarikan dana tabungan haji nya untuk keperluan lain yang mendesak itu tidak bisa langsung



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dilakukan karena tabungan haji tidak memiliki kartu atm yang langsung diberikan pada saat nasabah tersebut melakukan pembukaan rekening tabungan haji. Kartu ATM hanya akan diberikan pada saat nasabah tersebut akan berangkat untuk melaksanakan ibadah haji. Karena lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165 yang berlokasi di dalam gedung, kebanyakan nasabah yang datang ke bsi kebanyakan karyawan-karyawan yang bekerja di gedung tersebut dan beberapa gedung terdekatnya.

6. Bagaimana solusi untuk menghadapi kendala-kendala yang terjadi selama proses pemasaran produk tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Solusi yang dapat diberikan kepada nasabah yaitu:

- a. Memberikan arahan dan gambaran kepada nasabah mengenai mengenai lamanya pemberangkatan para pendaftar tabungan haji.
 - b. Menawarkan program auto debt kepada nasabah yang sudah melakukan payroll di BSI dan sudah memiliki rekening tabungan yang lain, dan setiap bulannya akan dilakukan pemotongan saldo otomatis dari rekening bsi lainnya ke rekening tabungan haji nasabah tersebut. Nominal minimal dari program auto debt ini yaitu Rp100.000 /bulan dengan jangka waktu minimal program ini 1 tahun dan maksimalnya selama 10 tahun.
7. Apasaja fasilitas yang diberikan oleh BSI kepada nasabah yang membuka rekening tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Fasilitas-Fasilitas yang didapat oleh nasabah yang mendaftar rekening BSI tabungan haji Indonesia yaitu:

- a. Nasabah akan mendapat buku rekening tabungan haji yang di dapatkan pada saat nasabah melakukan pendaftaran tabungan haji.
- b. Nasabah yang nantinya akan melaksanakan ibadah haji juga mendapatkan kartu ATM yang nantinya bisa di gunakan oleh nasabah selama melakukan kegiatan ibadah haji.
- c. BSI juga menyediakan mata uang riyal, nasabah yang nantinya akan berangkat haji bisa juga menukarkan mata uang rupiah ke riyal dicabang tempat nasabah mendaftar tabungan haji untuk mempermudah nasabah.

8. Selain fasilitas yang sebelumnya sudah disebutkan, adakah fasilitas lainnya yang diberikan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 kepada nasabah yang membuka rekening tabungan haji Indonesia?

Jawaban: Fasilitas lainnya yang didapatkan oleh nasabah tabungan haji BSI apabila sudah mendapatkan informasi keberangkatan dari kemenag maka nasabah tersebut akan mendapatkan gift dari BSI KCP Jakarta Menara 165 berupa kain ihrom, sajadah, mukena (untuk perempuan), payung, tas serut dan lainnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

C. Nama: Syarifah Putri

Umur: 25 tahun

Keterangan: Nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165 tetapi bukan pengguna tabungan haji BSI

1. Apakah Ibu merupakan nasabah BSI Jakarta Menara 165?

Jawab: Iya, saya memiliki dan membuka rekening tabungan BSI di Kntor Cabang Jakarta Menara 165.

2. Dari mana Ibu mengetahui lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165?

Jawab: Saya bekerja di lantai 21 gedung ESQ dan karena kantor BSI berada di lantai dasar Gedung ESQ jadi saya mengetahuinya setiap datang dan pulang kerja saya selalu melewati kantor BSI KCP Jakarta Menara 165.

3. Apa alasan Ibu menggunakan rekening BSI?

Jawab: Karena kebetulan bank terdekat yang berada di gedung tempat saya bekerja hanya ada BSI yang dimana jika ada masalah saya bisa langsung mendatangi BSI dan memberi tahu kendala saya. Selain itu salah satu keunggulan produk tabungan BSI yang saya saat ini yaitu tidak adanya biaya dmin bulanan dari produk tabungan wadi'ah.

4. Apakah Ibu mengetahui produk BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Iya, saya mengetahui produk BSI tabungan haji dari Customer Service (CS) BSI Menara 165.

5. Dari mana Ibu mengetahui informasi mengenai BSI Tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya mengetahui tentang tabungan haji dari CS pada saat saya melakukan pembukaan rekening tabungan di BSI KCP Jakarta Menara 165. Selain itu saya juga pernah melihat di media sosial TikTok mengenai iklan produk BSI tabungan haji Indonesia.

6. Apakah Ibu nasabah BSI pengguna tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saat ini saya belum memiliki BSI tabungan haji Indonesia.

7. Apa alasan Ibu tidak mendaftar atau belum menggunakan BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya berminat untuk mendaftar BSI tabungan haji tetapi saat ini saya masih mengalokasikan dana saya untuk hal dan keperluan lainnya. Selain



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

itu pada saat ini saya sedikit demi sedikit sudah menyetor penghasilan saya untuk dana haji di tabungan pribadi saya. Karena saya memiliki keinginan untuk mendaftar haji pada saat dana saya sudah tercukupi.

8. Berdasarkan yang Ibu rasakan apakah pemasaran produk yang dilakukan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 terutama produk tabungan haji Indonesia sudah cukup baik?

Jawab: Dari yang saya rasakan dan saya lihat selama ini pemasaran produk BSI tabungan haji nya menurut saya sudah cukup baik. Selain itu saya beberapa kali juga melihat BSI membuka stand di depan masjid antara Gedung ESQ dan Gedung Elnusa, dan juga beberapa kali iklan mengenai produk tabungan haji bsi lewat di beranda media sosial saya seperti TikTok dan Instagram. Jadi menurut saya pemasaran produk BSI tabungan haji Indonesia KCP Jakarta Menara 165 menurut saya sudah cukup baik, namun perlu dilakukan lebih sering saja.

9. Apakah Ibu memiliki saran atau masukan untuk BSI KCP Jakarta Menara 165 terkait strategi pemasaran yang sudah dilakukan, terutama pemasaran produk BSI tabungan haji indonesia?

Jawab: Sebaiknya CS dan Teller juga mengajukan beberapa pertanyaan kepada nasabah yang telah mereka layani, seperti pertanyaan bas abasi apakah nasabah itu sudah memiliki tabungan haji apa belum. Dan jika nasabah tersebut belum memiliki tabungan haji maka CS dan Teller bisa menyampaikan kepada nasabah tersebut apa itu produk BSI tabungan Haji Indonesia beserta tatacara dan keunggulannya. Yang dimana dengan begitu bisa menumbuhkan minat nasabah terhadap BSI tabungan haji Indonesia.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

D. Nama: Fina Alfiana Syahrina

Umur: 42 tahun

Keterangan: Nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165 sekaligus pengguna tabungan haji BSI

1. Apakah Ibu merupakan nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165?

Jawab: Iya saya nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165.

2. Darimana Ibu mengetahui lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165?

Jawab: Saya mengetahui nya dari saudara saya yang bekerja di gedung Elnusa yang lokasinya bersebelahan dengan gedung ESQ, dan kebetulan lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165 ini cukup dekat dengan rumah saya, oleh karena itu saya melakukan pembukaan rekening di BSI cabang ini.

3. Apakah Ibu mengetahui tentang produk BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Iya saya mengetahuinya.

4. Apakah Ibu nasabah pengguna BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Iya, saya nasabah pengguna BSI tabungan haji Indonesia.

5. Darimana Ibu mendapatkan informasi mengenai produk BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya mengetahui informasi mengenai tabungan haji dari saudara, yang dimana saudara saya memberi tau saya bahwasanya jika ingin mendaftar tabungan haji sebaiknya dilakukan di bank syariah. Hal itu lah yang membuat saya akhirnya mendaftar rekening tabungan haji ke BSI KCP Jakarta 165.

6. Apakah ibu memahami dengan baik apa itu rekening BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Secara garis besar saya mengetahuinya karna secara garis besar itu untuk peruntukkan ibadah haji saya nantinya.

7. Apa alasan Ibu memilih membuka rekening tabungan haji di BSI KCP Jakarta Menara 165?

Jawab: Tentu karena BSI merupakan bank syariah yang sudah besar dan tentunya saya memilih bank yang paling aman tentunya, selain itu saya mendapat rekomendasi kantor cabangnya dari saudara saya dan juga karena lokasinya yang cukup dekat dengan rumah saya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

8. Berdasarkan dari yang telah Ibu alami, bagaimana pelayanan pegawai pada saat melayani pembukaan rekening tabungan haji?

Jawab: Pelayanan pegawai bank pada saat saya melakukan pembukaan rekening tabungan haji sudah cukup bagus.

9. Fasilitas apa saja yang Ibu dapatkan dari BSI KCP Jakarta Menara 165 setelah melakukan pembukaan rekening tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya mendapatkan fasilitas buku rekening pada saat melakukan pembukaan rekening tabungan haji, dan juga pada saat akan melakukan keberangkatan nantinya saya juga akan diberikan kartu ATM yang nantinya akan bisa saya gunakan selama saya melakukan kegiatan ibadah haji.

10. Apakah ada kendala yang Ibu alami mulai dari melakukan pembukaan rekening sampai dengan penggunaan Ibu saat ini?

Jawab: Saya merasa tidak mengalami kendala selama melakukan pembukaan rekening tabungan haji sampai dengan saat ini. Namun, saya tidak bisa melakukan penarikan dana pada saat saya membutuhkan dana saya yang berada di rekening tabungan haji karena tidak memiliki kartu ATM untuk melakukan penarikan, dan juga dari aplikasi mobile banking rekening tabungan haji tidak bisa di transfer. Oleh karena itu, jika saya ingin malekykan penarikan dana saya yang berada di rekening tabungan haji maka saya harus mengajukan permintaan kepada CS.

11. Apakah Ibu puas dengan pelayanan BSI KCP Jakarta Menara 165 pada saat melayani ibu melakukan pembukaan rekening tabungan haji?

Jawab: Pelayanan pegawai BSI yang saya rasakan pada saat saya melakukan pendaftaran tabungan haji yaitu sudah cukup baik, yaitu pada saat melakukan pendaftaran saya diberitahu apa saja syarat-syarat melaksanakan produk tabungan haji, benefitnya. Lalu saya juga di tawari autodebt saldo rekening dari tabungan utama BSI saya setiap bulannya akan otomatis dipotong dan masuk ke rekening BSI tabungan haji Indonesia.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

E. Nama: Zahra Lula Kamila

Umur: 24 tahun

Keterangan: Nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165 tetapi bukan pengguna tabungan haji BSI

1. Apakah Ibu merupakan nasabah BSI Jakarta Menara 165?

Jawab: Iya saya nasabah pengguna rekening tabungan di BSI KCP Jakarta Menara 165

2. Apa alasan Ibu menggunakan rekening BSI?

Jawab: Karena saya ingin menabung dan menggunakan rekening bank yang syariah dan sesuai dengan prinsip islam. Selain itu, nama BSI yang sudah besar dan menurut saya cukup aman untuk menabung dan membuka rekening di Bank Syariah Indonesia.

3. Dari mana Ibu mengetahui lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165?

Jawab: Saya mengetahui lokasi BSI KCP Jakarta Menara 165 karena pada suatu waktu saya menghadiri rapat di gedung ESQ Menara 165.

4. Apakah Ibu mengetahui produk BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya mengetahuinya tetapi saya belum melakukan pembukaan rekening BSI tabungan haji Indonesia.

5. Apakah Ibu nasabah BSI pengguna tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya belum memiliki karena saya belum mendaftar rekening BSI tabungan haji Indonesia.

6. Dari mana Ibu mengetahui informasi mengenai BSI Tabungan haji Indonesia?

Jawab: Saya mendapat broadcast dari BSI melalui pesan WhattsApp.

7. Apa alasan Ibu tidak mendaftar atau belum menggunakan BSI tabungan haji Indonesia?

Jawab: Karena masih mengumpulkan dana.

8. Berdasarkan yang Ibu rasakan apakah pemasaran produk yang dilakukan oleh BSI KCP Jakarta Menara 165 terutama produk tabungan haji Indonesia sudah cukup baik?

Jawab: Dari yang saya rasakan, saya merasa pemasaran produk BSI belum terlalu kuat dan luas seperti bank lainnya.

9. Apakah Ibu memiliki saran atau masukan untuk BSI KCP Jakarta Menara 165 terkait strategi pemasaran yang sudah dilakukan?

Jawab: Saran saya lakukan pemasaran produk kepada anak-anak muda zaman sekarang karena saat ini banyak anak muda yang tertarik untuk membuka rekening di bank syariah dan juga pada saat ini saya merasa rekening syariah sedang hits di kalangan anak-anak muda.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Dokumentasi peneliti dengan pegawai dan nasabah BSI KCP Jakarta Menara 165



Dokumentasi wawancara BOSM



Dokumentasi wawancara Marketing
Funding



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta