

**ANALISIS STRATEGI *MARKETING MIX* PADA PRODUK TABUNGAN
BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN**

SKRIPSI



Oleh:

Nurul Hidayati

NIM. 1900032178

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana strata satu
dalam bidang ilmu Perbankan Syariah

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024

**ANALYSIS OF THE MARKETING MIX STRATEGY FOR SAVING
PRODUCTS OF BANK SYARIAH INDONESIA
IN THE KEBUMEN BRANCH**

THESIS



By:

Nurul Hidayati

Student ID. 1900032178

Submitted to the Department of Islamic Banking Faculty of Islamic Studies of
Universitas Ahmad Dahlan to complete the Requirement for obtaining
the Bachelor's Degree in Economics

**FACULTY OF ISLAMIC STUDIES
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
YOGYAKARTA**

2024



UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN FAKULTAS AGAMA ISLAM

Kampus 4 : Jl. Kolektor Ringroad Selatan Tamanan Banguntapan bantul Telp. (0274) 563515 ext. 4619/4206

Kampus 6 : Jl. Ahmad Dahlan, Dalangan, Triharjo, Wates, Kulon Progo, Yogyakarta 55651 Telp. (0274) 775324 ext. 1808

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : F9/205/D.3/III/2024

Tugas akhir dengan Judul : Analisis Strategi Marketing Mix pada Produk
Tabungan Bank Syariah Indonesia KCP
Kebumen

Nama : Nurul Hidayati

NIM : 1900032178

Telah diujikan pada tanggal : 28/02/2024

Nilai Ujian : B+/75,8

dan dinyatakan telah diterima di Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad
Dahlan.

Mengetahui

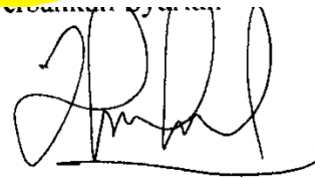
Dekan Fakultas Agama Islam

Yogyakarta, 23 Maret 2024

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Dr. Arif Rahman, M.Pd.I.
NIPM 19900720201601111133468



Dwi Santosa Pambudi, S.H.I., M.S.I.
NIPM 198603162016101110889835

NOTA DINAS

Drs., Priyono Puji Prasetyo, Akt., M.SI.

Pembimbing Skripsi

Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta

Hal : Persetujuan *Munaqasyah*

Lamp : 3 Eks

Kepada
Yth. Kaprodi Perbankan Syariah
Universitas Ahmad Dahlan
di
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Nurul Hidayati
NIM : 1900032178
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Strategi Marketing Mix Pada Produk Tabungan
Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen

Saya berpendapat bahwa skripsi tersebut dapat diajukan untuk ujian *Munaqasyah*.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 29 Februari 2024

Pembimbing,



Drs., Priyono Puji Prasetyo, Akt., M.SI.
NIPM. 196709172005011001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan  dibawah ini:

Nama : Nurul Hidayati
NIM : 1900032178
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Agama Islam
Perguruan Tinggi : Universitas Ahmad Dahlan

Menyatakan bahwa naskah skripsi ini secara keseluruhan benar-benar bebas plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 29 Februari 2024



Nurul Hidayati
NIM.1900032178

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Hidayati
NIM : 1900032178
Fakultas : Agama Islam
Judul Tugas Akhir : Analisis Strategi Marketing Mix Pada Produk Tabungan
Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun di institusi Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing skripsi dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan hasil revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui oleh pembimbing.
4. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila di kemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 29 Februari 2024


Nurul Hidayati
NIM. 1900032178

SURAT PERNYATAAN PESETUJUAN AKSES

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Hidayati
NIM : 1900032178
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Email : nurul1900032178@webmail.uad.ac.id
Judul Tugas Akhir : Analisis Strategi Marketing Mix Pada Produk Tabungan
Bank Syariah Indonesia KCP Kebumen

Dengan ini menyerahkan hak sepenuhnya kepada Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan terhadap karya saya ini dengan mengacu pada ketentuan akses tugas akhir elektronik sebagai berikut:

Saya (~~mengizinkan/tidak mengizinkan~~)* karya tersebut diunggah ke dalam Repostory Perpustakaan Universitas Ahmad Dahlan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui
Pembimbing

Yogyakarta, 29 Februari 2024



Drs., Priyono Puji Prasetyo, Akt., M.SI.
NIPM. 196709172005011001



Nurul Hidayati
NIM. 1900032178

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi berjudul : Analisis Strategi Marketing Mix Pada Produk Tabungan Bank
Syariah Indonesia KCP Kebumen

Nama : Nurul Hidayati

NIM : 1900032178

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah disetujui tim penguji ujian *munaqasyah*:

Ketua : Drs., Priyono Puji Prasetyo, Akt., M.SI. (.....) (Signature)
NIPM. 196709172005011001

Penguji I : Sunu Prasetya Adi, S.E.I, M.Si. (.....) (Signature)
NIPM. 1999306232021041111397120

Penguji II : Mufti Alam Adha, S.E.I, M.Sc. (.....) (Signature)
NIPM. 199106152017091111058378

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 28 Februari 2024

Waktu : 08.00 – 09.30

Nilai : B+

Hasil : Lulus dengan perbaikan

MOTTO

“Education is the movement from darkness to light”

Allan Bloom

“Hidup ini adalah petualangan. Semua orang memiliki petualangannya masing-masing, maka jadilah seorang petualang yang melakukan hal terbaik”

Tereliye-Matahari

“Bersabarlah, sebab takdir selalu mengajarkan kita untuk bertahan”

Tereliye

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur dan do'a dengan segenap ketulusan hati peneliti persembahkan karya sederhana ini, yang telah diraih dengan penuh rasa suka, duka serta rasa terima kasih kepada :

- Kedua orang tua, Bapak Kasroh dan Ibu Siti Maryati yang peneliti sayangi, yang selalu mendukung, memberikan support, dan selalu mendoakan yang terbaik untuk keberhasilan peneliti.
- Saudara kandung Cahya Dwi Saputra, dengan segala dukungan dan support yang telah diberikan, dan yang selalu memberi semangat selama masa perkuliahan.
- Pembimbing skripsi Bapak Drs Priyono Puji Prasetyo M.Si., Akt yang telah memberikan banyak masukan, ilmu, dan waktu sepanjang proses penulisan skripsi ini.
- Dosen Pembimbing Akademik Bapak Akhmad Arif Rifan, S.H.I., M.S.I selama kuliah di strata satu ini. Terima kasih atas segala arahan dan masukannya selama ini mengenai perkuliahan.
- Bapak Rajendra Wishnu atas izin yang diberikan, sehingga peneliti dapat melakukan penelitian di bank BSI KCP Kebumen.
- Ibu Febri selaku BOSM bank BSI KCP Kebumen yang telah membantu dalam proses wawancara

- Pak Jamal selaku marketing staff bank BSI KCP Kebumen yang juga telah membantu dalam proses wawancara mengenai penerapan marketing mix pada produk tabungan bank syariah.
- Seluruh narasumber yang membagikan informasinya
- Mbak Hana atas motivasinya dan waktunya membantu memberi saran, dan membantu peneliti merevisi skripsi ini.
- Untuk teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019, terutama yang sudah menjadi pemicu semangat mengerjakan skripsi.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan berkah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi agung Muhammad SAW, keluarga, sahabat, tabi'in dan tabi'at, dan ummatnya yang senantiasa setia dan istiqomah dengan syariat dan dakwah islam.

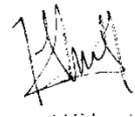
Tersusunnya skripsi ini, peneliti tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muchlas M.T. selaku Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Nur Kholis, S.Ag, selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan.
3. Bapak Dwi Santosa Pambudi, S.H.I, M.S.I, selaku Kepala Program Studi Perbankan syariah.
4. Bapak Drs Priyono Puji Prasetyo M.Si., Akt, selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan ilmu, waktu dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan ilmunya dengan penuh keihklasan.
6. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan, sehingga peneliti bias melakukan proses penelitian skripsi secara lancar.

7. Staff dan karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.
8. Teman-teman peneliti yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu, atas segala dukungan dan semangatnya untuk memotivasi.
9. Semua pihak yang sudah membantu penulisan skripsi.

Terimakasih atas segala kebaikan hati semua pihak sehingga peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya dan secara tepat waktu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan bagi pembaca. Aamiin.

Yogyakarta, 10 Oktober 2023



Nurul Hidayati

NIM. 1900032178

ABSTRAK

ANALISIS STRATEGI *MARKETING MIX* PADA PRODUK TABUNGAN BANK SYARIAH INDONESIA KCP KEBUMEN

Oleh: Nurul Hidayati

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana proses pemasaran produk di bank BSI KCP Kebumen dengan mengimplementasikan marketing mix. Objek penelitian adalah karyawan bank BSI KCP Kebumen dan nasabah bank BSI KCP Kebumen. Lokasi penelitian ini berada di bank BSI KCP Kebumen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang mengambil sumber data melalui wawancara dengan pihak bank BSI KCP Kebumen dan nasabah. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beberapa produk yang dimiliki oleh bank BSI ini disesuaikan dengan fokus atau target pasar, yang sesuai dengan kebutuhan customer dari berbagai segmen pasar, mulai dari masyarakat ekonomi menengah hingga pelajar. Bank BSI KCP Kebumen juga dikenal memiliki lingkungan yang bersih dan nyaman, serta menggunakan strategi promosi beragam. Selain itu, bank BSI memiliki prosedur yang jelas, berkomitmen pada pelayanan terbaik, dan transparansi rekrutmen. Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan, di mana masih banyak nasabah yang belum memahami perbedaan antara produk syariah dan konvensional, khususnya dalam hal bagi hasil yang berbeda dengan bunga pada produk keuangan konvensional. Dalam konteks ini, diperlukan upaya lebih lanjut dalam memberikan edukasi dan pemahaman kepada nasabah mengenai karakteristik dan keunggulan produk syariah yang ditawarkan oleh bank BSI.

Kata Kunci: Produk syariah, Pemasaran, Perbankan Syariah, Marketing Mix, dan Edukasi Nasabah

ABSTRACT

This research examines the product marketing process by implementing a marketing mix strategy at Bank Syariah Indonesia (BSI) in the Kebumen Branch. The research objects were employees and customers at Bank Syariah Indonesia in the Kebumen Branch. This research was conducted at Bank Syariah Indonesia in the Kebumen Branch. The research method used was qualitative, applying a descriptive approach and collecting data through interviews with employees and customers at Bank Syariah Indonesia in the Kebumen Branch. This research showed that BSI offered several products tailored to the focus or target market based on customers' needs from various market segments, ranging from middle-class communities to students. Bank Syariah Indonesia in the Kebumen Branch is also known for having a clean and comfortable environment and using various promotional strategies. It implements clear procedures, is committed to excellent service, and has recruitment transparency. However, this research also identified obstacles, such as many customers needing to understand the differences between Sharia and conventional products, especially the differences between profit-sharing methods of Sharia products and interest in traditional financial products. In this context, it is essential to provide customers with further education and understanding regarding the characteristics and advantages of Sharia products offered by BSI.

Keywords: Sharia Products, Marketing, Sharia Banking, Marketing Mix, and Customer Education.

DAFTAR ISI

NOTA DINAS.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT.....	v
SURAT PERNYATAAN PESETUJUAN AKSES.....	vi
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xx
1. Konsonan Tunggal.....	xx
2. Konsonan Rangkap Karena <i>Syaddah</i> ditulis Rangkap.....	xxii
3. <i>Ta'marbutah</i> di Akhir Kata ditulis <i>h</i>	xxii
4. Vokal Pendek.....	xxiii
5. Vokal Panjang.....	xxiii
6. Vokal Rangkap	xxiii
7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof.....	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penelitian.....	12
BAB II	14

LANDASAN TEORI	14
A. Deskripsi Teori	14
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III.....	35
METODOLOGI PENELITIAN	35
A. Desain Penelitian	35
B. Jenis Dan Sumber Data.....	36
C. Teknik Pengumpulan Data.....	38
D. Metode Analisis Data.....	40
BAB IV	43
HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	43
B. Produk Tabungan Bank Syariah Indonesia (<i>Product</i>)	48
C. Harga Tabungan Bank Syariah Indonesia (<i>Price</i>)	51
D. Tempat Kantor Bank BSI KCP Kebumen (<i>Place</i>).....	53
E. Promosi oleh Bank BSI KCP Kebumen (<i>Promotion</i>).....	54
F. Orang di Bank BSI KCP Kebumen (<i>People</i>).....	56
G. Proses di Bank BSI KCP Kebumen (<i>Process</i>).....	59
H. Bukti Fisik di Bank BSI KCP Kebumen (<i>Physical Evidence</i>).....	61
I. Hambatan Dalam Penerapan Marketing Mix Produk Tabungan Bank BSI KCP Kebumen.....	63
J. Efektivitas Implementasi Marketing Mix di Bank BSI KCP Kebumen	65
BAB V	69
PENUTUP.....	69
A. Kesimpulan	69
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
HASIL CEK PLAGIASI	79
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 4. 1 Target Bulanan Bank BSI KCP Kebumen.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4. 1 Logo Bank Syariah Indonesia	45
Gambar 4. 2 Susunan Organisasi	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Tempat Penelitian	80
Lampiran 2 Narasumber Penelitian.....	81

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Ḍal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	er
ز	Zai	z	zet
س	Sin	s	es
سین	Syin	sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
صَد	Ḍad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	g	ge
ف	Fa	f	ef
ق	Qaf	q	ki
ك	Kaf	k	ka
ل	Lam	l	el
م	Mim	m	em
ن	Nun	n	en
و	Wau	w	we
ه	Ha	h	ha
ء	Hamzah	‘	apostrof
ي	Ya	y	ye



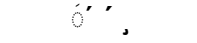



2. Konsonan Rangkap Karena *Syaddah* ditulis Rangkap

مُتَعَدِّدِينَ عدة	ditulis ditulis	<i>Muta'addidah</i> <i>'iddah</i>
-----------------------	--------------------	--------------------------------------

3. *Ta'marbutah* di Akhir Kata ditulis *h*

حكمة جزية تراجم العُلَمَاءِ	ditulis ditulis ditulis	<i>Ḥikmah</i> <i>Jizyah</i> <i>Karāmah al-auliā'</i>
-----------------------------------	-------------------------------	------------------------------------------------------------

4. Vokal Pendek

 فاعم	Fathah	ditulis	<i>a</i>
 فاعم		ditulis	<i>fa'ala</i>
 فاعم	kasrah	ditulis	<i>i</i>
 فاعم		ditulis	<i>zukira</i>
 فاعم	ḍammah	ditulis	<i>u</i>
 فاعم		ditulis	<i>yazhabu</i>

5. Vokal Panjang

Fathah + alif	ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
Fathah + ya" mati	ditulis	<i>ā</i>
تاسي	ditulis	<i>tansā</i>
Kasrah + ya" mati	ditulis	<i>i</i> -
كريم	ditulis	<i>karim</i> -
ḍammah + wawu mati	ditulis	<i>ū</i>
فروض	ditulis	<i>furūḍ</i>

6. Vokal Rangkap

Fathah + ya“ mati	ditulis	<i>Ai</i>
بئالم	ditulis	<i>baina</i>
Fathah + wawu mati	ditulis	<i>kum</i>
قول	ditulis	<i>au</i>
		<i>qaul</i>

7. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شئتم	ditulis	<i>la'in syakartum</i>

a. Kata Sandang Alif + Lam

Diikuti huruf Qamariyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”. Apabila Syamsiyah ditulis dengan menggandakan huruf Syamsiyah yang mengikutinya.

القرآن	ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	ditulis	<i>al-Qiyās</i>
السماء	ditulis	<i>al-Samā'</i>
الشمس	ditulis	<i>al-Syam</i>

b. Penulisan Kata-kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya.

ذوي البروض	ditulis	<i>ẓawi al-furūd</i>
أهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>