



**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING
TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBATU UIN SYARIF
HIDAYATULLAH**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**INDAH KHAIRUNNISA
2010101008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2023



**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING
TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBATU UIN SYARIF
HIDAYATULLAH**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**“Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya”**

**INDAH KHAIRUNNISA
2010101008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2023

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Indah Khairunnisa

NIM : 2010101008

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Mei 2023

Yang menyatakan,



(Indah Khairunnisa)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indah Khairunnisa
NIM : 2010101008
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN
HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
PEMBANTU UIN SYARIF HIDAYATULLAH**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada Tanggal : 25 Mei 2023

Yang menyatakan,



Indah Khairunnisa

TINJAUAN PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBATU UIN SYARIF HIDAYATULLAH

Oleh:

INDAH KHAIRUNNISA

ABSTRAK

Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan haji dalam mempertahankan nasabah haji Indonesia di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah, untuk mengetahui kendala-kendala yang di hadapi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabng Pembantu UIN Syarif Hidayatullah, dan juga untuk mengetahui tantangan yang di hadapi dalam melakukan pemasaran produk Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah. Metode Penelitian Kualitatif ini menggunakan pendekatan berbasis studi kasus yang deskriptif. Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan wawancara dan dokumen. Sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu informasi yang bersumber dari observasi langsung ke Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah, wawancara kepada pihak *Branch Operation & Service Manager, Back Office*, dan *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah. Sedangkan data data sekunder yaitu memperoleh data dari studi kepustakaan untuk melengkapi data-data primer. hasil penelitian nya menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia sudah cukup baik akan tetapi masih terdapat kekurangan yaitu mesin ATM yang kurang tersebar di beberapa tempat.

Kata Kunci: Pemasaran, Strategi, Tabungan haji

REVIEW OF THE IMPLEMENTATION OF OPENING A HAJJ SAVING ACCOUNT AT THE INDONESIAN SHARIAH BANK OF SYARIF HIDAYATULLAH UIN BRANCH OFFICE

By:

INDAH KHAIRUNNISA

ABSTRACT

This researcher aims to determine the marketing strategy for hajj savings products in retaining Indonesian hajj customers at Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office of UIN Syarif Hidayatullah, to find out the obstacles faced by Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office of UIN Syarif Hidayatullah, and also to find out the challenges that faced in marketing the products of Bank Syariah Indonesia Sub-Branch Office of UIN Syarif Hidayatullah. This qualitative research method uses a descriptive case study-based approach. Data collection is done by using interviews and documents. The data sources used are primary data, namely information that comes from direct observation to Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah, interviews with Branch Operations & Service Managers, Back Offices, and Customer Service of Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah. Meanwhile, secondary data is obtaining data from literature studies to complement primary data. the results of his research show that Bank Syariah Indonesia is quite good, but there are still deficiencies, namely ATM machines that are not spread in several places.

Keywords: *Marketing, Strategy, Haji Savings*

LAPORAN TUGAS AKHIR

**TINJAUAN PELAKSANAAN PEMBUKAAN REKENING
TABUNGAN HAJI PADA BANK SYARIAH INDONESIA
KANTOR CABANG PEMBANTU UIN SYARIF
HIDAYATULLAH**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

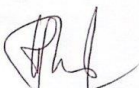
INDAH KHAIRUNNISA
2010101008

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 19 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Diana Triwardhani, SE, MM, Ph.D

Ketua Penguji



Wahyudi, SE, MM

Penguji I



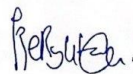
Jenji Gunaedi Argo, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juni 2023



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Senin , tanggal 19 Juni 2023, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Indah Khairunnisa**

No.Pokok Mahasiswa : **2010101008**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Tinjauan Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah

Dinyatakan yang bersangkutan (**Lulus** / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Wahyudi, SE, MM	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 19 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2023 sampai bulan Mei 2023 dengan judul **“Tinjauan Pelaksanaan Pembukaan Rekening Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I.,MM.,CRA.,CRP. selaku ketua Jurusan Manajemen. Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma serta penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang sudah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta saran yang sangat berguna bagi penulis.

Di samping itu, Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua, serta saudara yang selalu memberikan doa, semangat, dan perhatian. Kemudian penulis menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada teman-teman yang selalu mendukung dan memberikan rasa semangat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembacanya.

Jakarta, Kamis 25 Mei 2023

Indah Khairunnisa

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISNALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Penulisan.....	5
I.3 Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Pengertian Bank.....	6
II.2 Pengertian Tabungan Haji.....	9
II.3 Pengertian Strategi.....	10
II.4 Startegi Pemasaran.....	11
II.5. Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	12
II.6 Tujuan dan Manfaat Tabungan.....	14
II.7 Syarat Wajib Haji.....	14
BAB III METODE PENULISAN	16
III.1 Objek Penulisan.....	16
III.2 Sumber Data.....	16
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	16
III.4 Teknik Pengolahan dan Analisis data.....	18
BAB IV PEMBAHASAN	19
IV.1 Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia.....	19
IV.1.1 Visi & Misi Perusahaan	20

IV.1.2 Struktur Organisasi dan Deskripsi Tugas BSI Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah.....	21
IV.1.3 Produk-Produk Bank Syariah Indonesia KCP UIN Syarif Hidayatullah Tabungan haji <i>Wadiah</i>	21
IV.2 Strategi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah Dalam Mempertahankan Nasabah Tabungan Haji	24
IV.3 Kendala-kendala yang dihadapi BSI Kantor Cabang Pembantu UIN Syarif Hidayatullah dalam memasarkan produk Tabungan Haji	31
BAB V PENUTUP	33
V.1 Simpulan	33
V.2 Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	35
RIWAYAT HIDUP	36
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Nasabah Tabungan Haji wadiah Bank Syariah Indonesia Tahun 2021 -2023	3
Tabel 2. Data Nasabah Tabungan Haji Mudharabah Bank Syariah Indonesia Tahun 2021 -2023.....	3
Tabel 3. Produk Tabungan Haji Yang Telah Dilakukan Oleh Perbankan Syariah Di Indonesia	4
Tabel 4. Perbedaan tabungan mudharabah dan wadiah	7
Tabel 5. Data Waiting List Keberangkatan Haji	26
Tabel 6. Tarif Layanan Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi Perusahaan BSI KCP UIN Syarif Hidayatullah .. 21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir

Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Kiky Fauziyah selaku Branch Operation &
Service Manager

Lampiran 4. Hasil Wawancara dengan Silviana Ariesta selaku Customer Service

Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Yudi Yulianto selaku Back Office

Lampiran 6. Bukti Foto Wawancara melalui aplikasi Zoom

Lampiran 7. Dokumen Pendaftaran Pembukaan haji