

**STRATEGI *DIGITAL MARKETING* PADA PRODUK-
PRODUK TABUNGAN DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCP
SUNGAILIAT)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)**

Oleh:

PIPI IRIYANA

(1831107)

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK

BANGKA BELITUNG

2022

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Pipi Iriyana

NIM : 1831107

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Strategi *Digital Marketing* Pada Produk-Produk Tabungan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat)” ini adalah asli hasil karya atau penelitian sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun serta bebas dari plagiasi. Sepanjang pengetahuan saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dan apabila pernyataan ini tidak benar saya bersedia dituntut di muka hukum.

Bangka, Januari 2023

Yang menyatakan,



Pipi Iriyana
NIM.1831107



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Saudari Pipi Iriyana

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, mencermati, dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, maka Kami selaku Pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

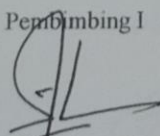
Nama	:	Pipi Iriyana
NIM	:	1831107
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul	:	"Strategi <i>Digital Marketing</i> Pada Produk-Produk Tabungan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Muamalat Sungailiat KCP Sungailiat"

Telah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Harapan kami, semoga dalam waktu dekat Skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

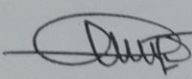
Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I.
NIP.19820842009121006

Bangka, 30 Januari 2023
Pembimbing II


Rudi Hartono, M.S.I
NIDN. 2017088501



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jln. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling, Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Babel, 33173

NOTA DINAS PENGUJI

Hal : Skripsi
Saudara Pipi Iriyana

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung
di Bangka

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

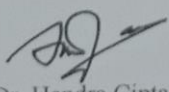
Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan mencermati hasil perbaikan, maka kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Pipi Iriyana
NIM : 1831107
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi *Digital Marketing* Pada Produk-Produk Tabungan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat)

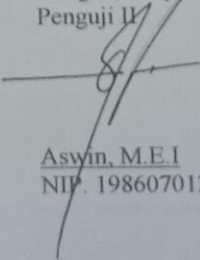
Telah layak di ajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Demikianlah dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.
Wassalamu'alaikumWr. Wb.

Penguji I


Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010

Bangka, April 2023
Penguji II


Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
Jalan Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung
E-Mail: humas@iainsasabel.ac.id
Website: www.iainsasabel.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: B - 37 In.40/B11/FS/PP.00.9/05/2023

Skripsi dengan judul : Strategi *Digital Marketing* pada Produk-Produk Tabungan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat.


Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

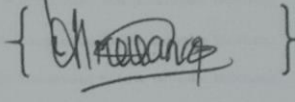
Nama : Pipi Iriyana
N I M : 1831107
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

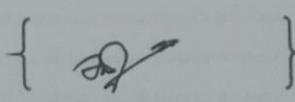
DEWAN SIDANG MUNAQASYAH

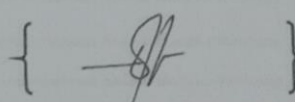
1. Dekan,
Dr. H. Iskandar, M.Hum
NIP. 197305252006041003
2. Ketua Program Studi,
Reka Meilani, M.M
NIDN. 2020058101
3. Penguji I,
Dr. Hendra Cipta, M.S.I
NIP. 198007132008011010
4. Penguji II/ Ketua Sidang,
Aswin, M.E.I
NIP. 198607012020121004



{  }

{  }

{  }

{  }

telah dimunaqasyahkan pada hari: Rabu, 29 Maret 2023, dengan nilai B (81,93) dan dinyatakan sah serta diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.E.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM

Jalan Raya Petaling KM 13 Kec. Mendo Barat Kab. Bangka Prov. Kep. Babel 33173

E-mail: humas@iainsasbabel.ac.id / fs@iainsasbabel.ac.id

Website: www.iainsasbabel.ac.id

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIASI

Nomor: B- 776 /FS /PP.00.9.3/05/2023

Berdasarkan Surat Pernyataan Keaslian dari mahasiswa, Surat Pernyataan Bebas Plagiat dari mahasiswa dan diketahui Ketua Prodi dan hasil cek plagiasi (*Original Report*), maka Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung bersama ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Pipi Iriyana
NIM : 1831107
Prodi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi *Digital Marketing* pada Produk-Produk Tabungan di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat)

Maka Skripsi Mahasiswa tersebut dinyatakan telah memenuhi syarat tulisan ilmiah Bebas Plagiasi dengan batas maksimal 25% berdasarkan Permendiknas Nomor 17 Tahun 2010 Tentang Pencegahan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi dan Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Nomor 7142 Tahun 2018 Tentang Pencegahan Plagiarisme di Perguruan Tinggi Keagamaan Islam.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan sebagai salah satu syarat izin penjiilidan skripsi lulusan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, surat keterangan ini akan ditarik kembali dan kelulusan yang bersangkutan akan ditinjau ulang.

Bangka, 05 Mei 2023
Dekan,

Dr. Iskandar, M.Hum.
NIP. 197305252006041003

MOTTO

“Orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira bahwa ia selalu senang.””

-Imam Syafi'i-

“*“Great things are not done by impulse, but by a series of small things brought together.”*”

-Thomas Jefferson-

PERSEMBAHAN

Seiring dengan perjalanan waktu, pada kesempatan ini saya ingin menyampaikan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah memberikan do'a serta dukungan, sehingga saya bisa menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung. Dari hati terdalam saya ucapkan terima kasih kepada:

1. Allah Swt., Tuhan semesta alam tempat untuk memohon dan berdo'a atas rasa syukur yang tiada henti kupersembahkan kepada-Mu karena selalu diberikan hidayah dan dibukakan pikiran selama penulisan skripsi ini. Dan tak lupa kepada Rasulullah Saw., yang telah menjadi pencerah dan suri tauladan yang baik.
2. Kedua orang tua saya, Bapak I'Ing dan Ibu Maryana. Terima kasih telah mendoakan tiada henti dan memberikan dukungan secara moril dan terima kasih telah menjadi segalanya di kehidupan ini serta pengorbanan yang berlimpah dari mulai lahir hingga sampai pada titik ini.
3. Kepada Saudariku Purwaningsih, dan Adikku Andre dan Riri Safitri yang telah membantu saya dan selalu memberi semangat kepada saya.
4. Kepada Dosen Penasihat Akademik (Dr.Wulpiah, M.Ag) dan dosen pembimbing (Rudi Hartono, M.S.I dan Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I) terima kasih telah bersedia mendidik saya selama bimbingan skripsi hingga ujian skripsi.

5. Kepada Staff Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat, yang telah berkenan memberikan izin penelitian kepada penulis terkait penelitian di Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat.
6. Kepada teman seperjuanganku (Selvi Fitarini) sudah menjadi teman terbaik dan saudara baru untukku, terima kasih sudah memberikan dukungan terbaik disetiap harinya untuk aku menjalankan dan menyelesaikan pendidikan ini dan terima kasih sudah menjadi tempat terbaik untuk segala masalah.
7. Seluruh dosen yang telah memberikan banyak ilmunya selama proses perkuliahan.
8. Tak lupa pula yang terakhir untuk Almameterku IAIN SAS BABEL, yang selalu serta menemaniku selama perjuangan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kehadirat Allah Swt., Sang penguasa jagad raya dan sang penguasa setiap insan, tiada kata yang terucap atas segala nikmat yang telah diberikan tanpa rasa syukur yang mendalam sehingga skripsi ini dapat terselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad Saw., beserta keluarga dan para sahabat, yang telah memberikan cahaya dalam setiap perjalanan umatnya yang saat ini masih berada dalam kekurangan. Semoga cahaya ilmu senantiasa hadir dalam setiap diri insan cendikia untuk memanfaatkan kepada orang lain.

Penyusunan skripsi ini merupakan pembahasan singkat mengenai “Strategi *Digital Marketing* Pada Produk-Produk Tabungan Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat”. Peneliti menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak akan mungkin terwujud tanpa bantuan, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan segala ucapan terimakasih dan kerendahan hati, penyusun mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Irawan, M.S.I., Selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung, Beserta Staf.
2. Bapak Dr. H. Iskandar M.Hum Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Beserta Staff.
3. Ibu Reka Meilani, M.M., Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah.

4. Bapak Dr. Wulpiah, M.Ag, selaku Penasehat Akademik yang selalu membimbing dan memberi saran dari awal perkuliahan hingga studi terselesaikan.
5. Bapak Dr. Rahmat Ilyas, M.S.I., Selaku Pembimbing I yang telah membimbing, memberi saran dan meluangkan waktu dalam penyelesaian skripsi ini sehingga dimunaqosahkan.
6. Bapak Rudi Hartono, M.S.I., Selaku Pembimbing II yang telah membimbing, memberi saran yang bermanfaat serta meluangkan waktu dalam membimbing sampai dimunaqosahkan.
7. Seluruh dosen dan akademisi IAIN Syaikh Abdurrahman siddik Bangka Belitung.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan maka dari itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan skripsi di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua kalangan pembaca.

Bangka, Desember 2022

PIPI IRIYANA
NIM. 1831107

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan dan Pembatasan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Telaah Pustaka.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konseptualisasi Topik Yang Diteliti	13
1. Strategi Digital Marketing	16
2. Tabungan	25
B. Perspektif Topik Yang Diteliti	27
1. Strategi Digital Marketing	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Sumber dan Jenis Data	31

1. Sumber Data.....	31
2. Informan Penelitian.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data.....	32
1. Observasi.....	33
2. Wawancara.....	32
3. Dokumentasi.....	35
D. Keabsahan Data.....	35
E. Analisis Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Profil Objek Penelitian.	42
B. Hasil Penelitian.....	49
1. Deskripsi Hasil Temuan	49
2. Analisis Temuan Penelitian.	57
a. Strategi Digital Marketing Pada Produk Tabungan Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat	57
b. Kendala-kendala dalam proses pelaksanaan strategi digital marketing di Masa Pandemi Covid-19.....	58
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

TABEL I.1. Jumlah Nasabah Produk Tabungan di Bank Muamalat Indonesia

KCP Sungailiat..... 4

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Sungailiat	45
Gambar IV.11Tampilan Akun Media Sosial Bank Muamalat Indonesia.....	51

**STRATEGI *DIGITAL MARKETING* PADA PRODUK-PRODUK
TABUNGAN DI MASA PANDEMI COVID-19 (STUDI PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KCP SUNGAILIAT”.**

Pipi Iriyana
NIM. 1831032
Institut Agama Islam Negeri
Syaikh Abdurrahman Siddik
Bangka Belitung

Abstrak

Perkembangan internet membawa perubahan didalam penerapan strategi pemasaran perusahaan. Sejalan halnya dengan minat terhadap produk tabungan dalam perbankan syariah di Indonesia terus mengalami peningkatan. Akibat dari perubahan ini, banyak bermunculan perusahaan yang mulai berbenah dari yang awalnya pemasaran melalui strategi *offline* menjadi *online* dengan media digital dan internet. Bank Muamalat Indonesia adalah bidang jasa penyelenggaraan haji dan umrah dan produk-produk lain didalamnya yang sudah menerapkan strategi digital marketing dalam memasarkan produknya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan srategi digital marketing di Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari observasi secara langsung, dokumentasi, dan wawancara untuk mengetahui implementasi strategi digital marketing di Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat. Responden yang dipilih meliputi pihak internal Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat yaitu *Sub Branch Manager* dan *Relationship Manager*. Data sekunder diperoleh dari studi literature perusahaan, internet, skripsi dan jurnal terdahulu yang terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCP Sungailiat menerapkan strategi digital marketing melalui media sosial saja. Hal ini senada dengan apa yang dinyatakan responden pihak internal Bank Muamalat KCP Sungailiat.

Kata Kunci: Strategi, Digital Marketing, Tabungan

