



LAPORAN PENELITIAN

JUDUL:

**Strategi Diferensiasi Produk Haji Pada Bank Muamalat KC Kediri
Dalam Menghadapi Kompetisi BPS BPIH Lain**

Oleh:

Reneshin Dwi Raharto Putri	(2112010202)
Dr. Ema Nurzainul H., M.M.	(0727127801)
Susi Damayanti, S.Pd, M.M.	(0723117802)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2025

HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul Penelitian : Strategi Diferensiasi Produk Haji
Pada Bank Muamalat KC Kediri
Dalam Menghadapi Kompetisi BPS
BPIH Lain
2. Ketua
 - a. Nama Lengkap : Reneshin Dwi Raharto Putri
 - b. NPM : 2112010202
 - c. Fak/Prodi : FEB/Manajemen
 - d. Alamat Rumah : Jl. Puncak Jaya 1, Kec. Pare, Kab.
Kediri
 - e. Telp./HP : 085785105478
 - f. Email : reneshinp@gmail.com
3. Jangka waktu Penelitian : 6 bulan
4. Pembiayaan :
 - a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri : -
 - b. Dari sumber lain : Rp 10.000.000
 - Jumlah Seluruhnya : Rp 10.000.000

Mengetahui,
Kaprodi Manajemen



Restin Meilina, M.M.
NIDN. 0721058605

Kediri, 3 Juli 2025
Ketua,



Reneshin Dwi Raharto Putri
NPM. 2112010202

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Dr. Amin Tohari, M.Si.
NIDN. 0715078102

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan penelitian ini dengan judul "Strategi Diferensiasi Produk Haji Pada Bank Muamalat KC Kediri Dalam Menghadapi Kompetisi BPS BPIH Lain" yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Penulisan laporan penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi dan dorongan kepada peneliti. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Zainal Afandy, M.Pd., selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Bapak Dr. Amin Tohari, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Ibu Restin Meilina, M.M., selaku Kepala Prodi Manajemen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Seluruh bapak ibu dosen Universitas Nusantara PGRI Kediri.
5. Khusus untuk Dosen Pembimbing 1 saya yaitu Dr. Ema Nurzainul Hakimah., M.M. penulis berterima kasih banyak atas bimbingan, motivasi serta semangat baik yang diberikan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini. Penulis bersyukur mendapatkan sosok pembimbing yang sabar, hebat serta turut memberikan perhatian dalam pendampingan proses menyelesaikan penelitian ini.
6. Rasa syukur yang tak henti serta ucapan terima kasih banyak kepada Dosen Pembimbing 2 saya, ibu Susi Damayanti., S.Pd, M.M. atas kebaikan, bantuan, arahan serta dorongan semangat. Penulis bersyukur mendapatkan sosok pembimbing yang sabar, hebat serta turut memberikan perhatian dalam pendampingan proses menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua orang tua penulis yakni Papa Totok Raharto (Alm) dan Mama Sudarti,

terimakasih atas usaha, tetes keringat dan doa yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Laporan penelitian ini saya persembahkan untuk Alm papa saya yang tidak sempat untuk melihat dan mendampingi putri bungsunya menyelesaikan perkuliahan sampai dengan semester akhir. Terimakasih atas cinta dan kasih sayang yang sudah di berikan semasa hidupmu dan saya berharap papa bahagia di surga melihat putri bungsunya dapat melewati masa perkuliahan.

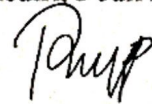
8. Saya menyampaikan terima kasih yang tulus kepada Papi Dono dan Mami Cu, kakak dari almarhum papa, atas bantuan materil yang diberikan selama proses penyelesaian perkuliahan ini setelah papa berpulang. Bantuan tersebut sangat berarti bagi penulis.
9. Kepada tiga informan saya ibu sita, bapak idham, bapak sandri yang telah berkenan meluangkan waktu ditengah kesibukan untuk memberikan informasi yang sangat berharga demi kelengkapan dan keberhasilan penyusunan laporan penelitian ini, serta dukungan moril dan doa yang tulus selama proses penyusunan laporan penelitian ini berlangsung.
10. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada Yusuf Candra, yang hadir bukan hanya di akhir cerita, tetapi menjadi penopang semangat sejak perjalanan ini dimulai. Di tengah rasa ragu yang seringkali datang tiba – tiba, selalu menjadi pengingat bahwa peneliti tidak sendiri, selalu meyakinkan bahwa proses ini harus diperjuangkan.
11. Terima kasih penulis ucapkan kepada teman-teman seperjuangan selama menempuh perkuliahan ini. Terima kasih atas semangat, kebersamaan, tawa, dan dukungan yang selalu menguatkan di saat-saat sulit. Kalian adalah bagian penting dari perjalanan ini, dan saya bersyukur pernah berjalan bersama kalian dalam proses penuh makna ini.
12. Reneshin Dwi Raharto Putri, ya! diri saya sendiri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih karena terus berusaha dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa dibilang tidak mudah. Terima kasih sudah bertahan.

Laporan penelitian ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun peneliti sadar bahwa masih terdapat kekurangan pada laporan penelitian ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan di masa mendatang.

Akhir kata, semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang topik yang dibahas. peneliti berharap laporan penelitian ini dapat menjadi sumbangan kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang perilaku konsumen di Indonesia.

Akhirnya, peneliti mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penulisan kata pengantar ini. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada kita semua. Aamiin.

Kediri, 3 Juli 2025



Reneshin Dwi Raharto Putri

2112010202

RINGKASAN

Reneshin Dwi Raharto Putri: Strategi Diferensiasi Produk Haji Pada Bank Muamalat KC Kediri Dalam Menghadapi Kompetisi BPS BPIH Lain.
Laporan Penelitian Diseminasi, Manajemen, FEB UNP Kediri, 2025.

Kata Kunci: *Strategi Diferensiasi, Produk Haji, Bank Muamalat KC Kediri*

Bank Muamalat sebagai pelopor perbankan syariah di Indonesia memiliki peran penting dalam penyediaan layanan tabungan haji melalui produk iB Hijrah Haji. Sebagai Bank Penerima Setoran BPIH, Bank Muamalat menghadapi persaingan ketat. Untuk mempertahankan daya saing, Bank Muamalat menerapkan strategi diferensiasi produk yang menekankan keunikan layanan dan kepatuhan syariah. Penelitian ini bertujuan mengkaji strategi diferensiasi produk haji Bank Muamalat KC Kediri dalam menghadapi kompetisi antar BPS BPIH. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi diferensiasi produk haji Bank Muamalat KC Kediri.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Objek penelitian ini adalah Bank Muamalat KC Kediri berlokasi di Jl. Sultan Hasanuddin No.26, Dandangan, Kecamatan Kota, Kota Kediri, Jawa Timur 64122. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi langsung di Bank Muamalat KC Kediri, wawancara secara mendalam dengan pihak yang terkait dan dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data - data dari jurnal artikel dan website yang relevan dengan topik penelitian. Triangulasi data dilakukan dengan membandingkan temuan dari berbagai sumber untuk meningkatkan validitas dan reabilitas hasil. Analisis data dilakukan melalui reduksi, penyajian, dan penarikan simpulan sesuai dengan pendekatan kualitatif yang diterapkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi diferensiasi pada Bank Muamalat KC Kediri melalui layanan syariah, inovasi digital, dan edukasi jamaah berhasil meningkatkan loyalitas nasabah dan menarik calon jamaah baru. Hasilnya, jumlah nasabah haji tumbuh signifikan dari 110 orang (2021) menjadi 443 orang (2024). Kesimpulannya Bank Muamalat KC Kediri membedakan produk Haji-nya melalui layanan terpadu, pembayaran fleksibel, dan program masa tunggu berbasis deposit. Strategi ini disesuaikan dengan tiga segmen utama jamaah untuk meningkatkan loyalitas dan menarik nasabah baru. Hasilnya, Bank Muamalat berhasil memperkuat posisinya dalam ekosistem haji di Kediri dan siap untuk ekspansi pasar selanjutnya.

Luaran Artikel : <https://doi.org/10.29407/1dabdd57>

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
RINGKASAN.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	7
A. Strategi Diferensiasi	7
B. Haji	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Deskripsi Metode Penelitian	14
B. Rincian Proses Pengumpulan Data	14
C. Sasaran Penelitian	14
D. Instrumen Penelitian.....	14
E. Prosedur Analisis Data	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	19
A. Hasil Penelitian	19
B. Pembahasan	28
BAB V PENUTUP	32
A. Kesimpulan	32
B. Saran.....	32
C. Implikasi	33
DAFTAR PUSTAKA.....	34
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Haji Pada Bank Muamalat KC Kediri.....	5
Tabel 3.1 Transkrip Pertanyaan Wawancara	14
Tabel 3.2 Hasil Triangulasi Sumber Data	15
Tabel 4.1 Data Informan	19
Tabel 4.2 Hasil Wawancara Dengan Informan	19
Tabel 4.3 Hasil Reduksi	24
Tabel 4.4 Jumlah Nasabah Haji Bank Tahun 2020-2024	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian.....	38
Lampiran 2: Surat Balasan	39
Lampiran 3: Informant Consent	40
Lampiran 4: Instrumen Penelitian	43
Lampiran 5: Transkripsi Wawancara	44
Lampiran 6: Dokumentasi	50
Lampiran 7: Artikel Yang Dipublikasikan.....	51
Lampiran 8: Kartu Bimbingan (BAU)	63
Lampiran 9: Surat Pernyataan Keaslian Laporan Penelitian.....	65

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era perekonomian modern, peran bank menjadi sesuatu yang tak terelakkan karena keduanya saling terkait erat dan tidak bisa dipisahkan. Bank menyalurkan dana atau kredit kepada para pelaku usaha, sehingga mereka memperoleh tambahan modal dari bank guna mengembangkan bisnisnya. Karena itu, tanpa dukungan modal, perkembangan usaha akan berjalan dengan lambat, yang tentunya bukanlah sesuatu yang diinginkan. Saat ini, bank tidak hanya melayani kebutuhan pelaku usaha, baik skala kecil, menengah, maupun besar, tetapi juga telah menjangkau masyarakat lapisan bawah. Masyarakat kini memanfaatkan layanan perbankan untuk berbagai keperluan, mulai dari kebutuhan konsumsi, produktivitas, properti, pendidikan, asuransi, investasi, gadai, tabungan haji, hingga tabungan pensiun. Sementara itu, kelompok masyarakat atas menggunakan bank sebagai sarana untuk mempermudah aktivitas bisnis dan keperluan lainnya (Nainggolan, 2023).

Krisis ekonomi Indonesia pada tahun 1997 menyebabkan sistem perbankan negara runtuh. Pada akhir tahun 1997, beberapa bank swasta nasional ditutup. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja bank kurang baik, jadi ada pemikiran dan tindakan untuk meningkatkan kegiatan perbankan yang berbasis syariah (Nur Robiyah 2022). Dengan lahirnya bank syariah, keinginan umat Islam untuk menghindari masalah riba telah terpenuhi. Salah satu bank syariah yang sangat dikenal oleh masyarakat Indonesia secara luas adalah Bank Muamalat. Bank ini merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia dan memiliki jaringan cabang yang tersebar di berbagai wilayah di seluruh negeri. Islam memperkenalkan prinsip muamalah Islam untuk mencegah bank menggunakan sistem bunga. Dengan kata lain, bank syariah muncul sebagai cara lain untuk menyelesaikan konflik antara bunga bank dan riba (Adam, 2022).

Bank Muamalat Indonesia yang didirikan pada tahun 1991 sebelum adanya Undang-Undang Perbankan yang baru, yaitu Undang-Undang No.7 tahun 1992. Dalam Undang-Undang No.7 tahun 1992, disebutkan bahwa dimungkinkan bagi bank untuk melakukan kegiatan usahanya bukan berdasarkan bunga tetapi

berdasarkan bagi hasil. Setelah itu, Undang-Undang No.7 tahun 1992 diubah dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998 secara tegas dinyatakan dalam Undang-Undang tersebut bahwa dimungkinkannya pendirian bank berdasarkan Prinsip Syariah dan dimungkinkannya bank konvensional untuk memiliki Islamic windows dengan mendirikan unit usaha syariah. Sejak itu, Indonesia menerapkan sistem perbankan ganda, yakni sistem perbankan konvensional dan sistem perbankan syariah. Perbankan syariah telah mengalami pertumbuhan pesat sejak Undang-Undang No. 10 tahun 1998, yaitu dari tahun 1998-2001 jumlah asetnya lebih dari 74 % pertahun (Rachman et al., 2022).

Mayoritas penduduk negara Indonesia adalah Islam. Seperti yang diketahui umum, ibadah haji adalah kewajiban bagi setiap muslim yang memiliki kemampuan untuk melakukannya. Umat muslim harus mempersiapkan diri mereka secara fisik dan materi sebelum melaksanakan ibadah haji. Oleh sebab itu lembaga perbankan menghadirkan produk yang berhubungan dengan ibadah haji ini. Produk tersebut biasa disebut tabungan haji (Magfirah Boroma et al., 2020).

Tabungan haji menjadi salah satu produk ada di perbankan yang ditujukan guna memudahkan masyarakat untuk merencanakan suatu tabungan yang dapat digunakan untuk berangkat haji. Dalam hal ini, Bank syariah berusaha menghimpun dana dari masyarakat yang ingin beribadah haji dengan pelayanan yang sesuai syariah. Dalam mengelola keuangan haji harus melalui BUS/UUS yang berprinsip syariah dengan pertimbangan dari segi kehatiian, keamanan, nilai manfaat, serta likuiditas, sebagaimana dalam UU No.34 Tahun 2014 Pasal 46 tentang Pengelolaan Keuangan Haji (Nuraini, 2023).

Sebagai pelopor bank syariah pertama di Indonesia, Bank Muamalat termasuk sebagai bank yang menerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji, yang telah terdaftar di Siskohat Kementerian Agama Republik Indonesia. Produk unggulan tabungan haji Bank Muamalat bernama Tabungan iB Hijrah Haji. Bank menyediakan produk tabungan haji untuk membantu dalam meringankan biaya ibadah haji dengan cara menabung di bank syariah. Melalui produk tersebut nasabah dipermudah dalam merencanakan ibadah haji. Dalam menarik minat nasabah, penggunaa akad wadi'ah menjadi konsep yang di pilih Bank Muamalat

Indonesia supaya nasabah tertarik untuk mendaftar atau sekedar menabung untuk keperluan haji di Bank Muamalat (Nuraini, 2023).

Kementerian Agama Republik Indonesia (Kemenag RI) dan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) bekerja sama. Calon jamaah dapat mengikuti rangkaian kegiatan ibadah haji melalui prosedur pendaftaran haji melalui BPS BPIH. Dengan adanya bank sebagai penerima setoran, proses keuangan dan administratif yang berkaitan dengan pendaftaran haji dapat dilakukan dengan lebih terorganisir. Latar belakang ini muncul sebagai tanggapan atas kompleksitas dan volume tinggi pendaftaran haji, yang membutuhkan sistem yang efektif dan dapat diandalkan. Dengan layanan keuangan yang terpercaya, Bank Penerima Setoran BPIH memastikan bahwa setiap pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji diawasi dan dikelola dengan baik. Kerja sama ini juga menjamin calon jamaah dengan menghadirkan sistem pendaftaran yang terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, prosedur pendaftaran haji melalui BPS BPIH mencerminkan kolaborasi antara pemerintah dan sektor keuangan dalam mempermudah pelaksanaan ibadah haji serta memenuhi kebutuhan spiritual umat Muslim di Indonesia. Di luar aspek administratif, peran Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) dalam proses pendaftaran haji turut memberikan kontribusi penting dalam menjamin keamanan serta keterbukaan pengelolaan dana. Dengan pembayaran biaya haji melalui bank memastikan integritas dan keamanan finansial calon jamaah, sekaligus meminimalkan risiko terjadinya penyalahgunaan dana. Selain itu, sistem pembayaran melalui bank memberikan kejelasan dan dokumentasi resmi terkait setiap transaksi, yang menjadi dasar bagi transparansi dan akuntabilitas seluruh proses pendaftaran (Khoirunnisa et al., 2024).

Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH) telah memilih Bank Muamalat sebagai salah satu Bank Penerima Setoran Pembiayaan Ibadah Haji (BPS-BPIH). Bank Muamalat memperoleh tiga jenis kewenangan dari BPKH, yaitu sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji, bank pengelola likuiditas dalam pelaksanaan haji, serta bank tempat penempatan dana haji untuk optimalisasi. Bank Muamalat mengelola dana melalui produk-produk perbankan

yang sejalan dengan prinsip-prinsip Islam, serta menyalurkannya ke sektor-sektor yang tidak bertentangan dengan ketentuan syariah (Umam et al., 2023).

Berdiri sejak 1 November 1991 dan mulai beroperasi secara resmi pada 1 Mei 1992, keberlangsungan hingga saat ini bukanlah sesuatu yang mudah untuk dicapai. Munculnya banyak bank syariah saat ini, yang awalnya berasal dari bank konvensional melalui unit usaha syariah sebelum akhirnya berdiri sebagai bank umum syariah, tentu menghadirkan beragam penawaran bagi masyarakat, baik sebagai nasabah maupun investor. Keberadaan banyak bank syariah saat ini menuntut Bank Muamalat untuk terus menjaga identitasnya sebagai bank syariah pertama di Indonesia yang mampu bertahan dari krisis moneter, meskipun kini dihadapkan pada persaingan yang semakin ketat dengan bank syariah lainnya (Rambe et al., 2020).

Terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui penggabungan tiga bank syariah BUMN besar (Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah) pada tahun 2021 menjadi tonggak bersejarah bagi industri perbankan syariah nasional. Padahal, rencana merger ini sudah mulai digulirkan sejak masa pemerintahan Presiden SBY. Namun, pada saat itu, wacana *merger* tersebut tidak ditindaklanjuti oleh pemerintah dan hanya sebatas wacana tanpa realisasi konkret. Oleh karena itu, patut kita berikan apresiasi setinggi-tingginya kepada pemerintah yang telah berhasil mewujudkan wacana tersebut menjadi sebuah tindakan nyata. Akan tetapi, kita berharap peran pemerintah dalam mendukung industri keuangan syariah harusnya tidak berhenti sampai di sini. Ada bank Syariah pertama milik umat yang dicetuskan oleh ICMI dan MUI yang harus menjadi perhatian pemerintah yaitu Bank Muamalat Indonesia (Kompas, 2021).

Seiring dengan pesatnya perkembangan dunia perbankan, khususnya perbankan syariah, hal ini mendorong terciptanya iklim persaingan yang kompetitif antar bank. Setiap bank berupaya untuk menjadi lebih unggul dibandingkan pesaingnya, sehingga persaingan tersebut pada akhirnya dirasakan oleh nasabah melalui peningkatan kualitas produk dan layanan yang ditawarkan. Seperti yang di katakan pada penelitian (E. Hakimah & Samari, 2023) “menciptakan atribut layanan yang memberikan kesan kepada pelanggan, seperti tawaran untuk

berdonasi, tawaran yang meminimalkan risiko finansial (memberikan kepercayaan kepada pelanggan untuk memberikan pinjaman belanja) dan menyelaraskan dengan kebijakan pemerintah melalui layanan dengan WA”. Oleh karena itu, setiap bank perlu memiliki keunggulan khusus dalam menarik nasabah, baik melalui produk yang inovatif, layanan yang memuaskan, maupun tingkat bagi hasil yang kompetitif. Salah satu cara agar dapat unggul dalam persaingan dengan bank lain dan memuaskan nasabah adalah dengan menerapkan strategi diferensiasi.

Strategi merupakan penentu arah dan tujuan jangka panjang suatu perusahaan yang diperoleh melalui tindakan serta alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan tersebut (Wardhana, 2024). Strategi memegang peranan penting bagi setiap perusahaan, dengan berbagai macam strategi yang diterapkan sesuai kebutuhan.

Pada penelitian Mahendra, menyimpulkan strategi *green marketing* berpengaruh terhadap keputusan pembelian secara parsial dan signifikan (Mahendra & Hakimah, 2023).

Pada penelitian Amalia, strategi pemasaran media sosial melalui *Instagram* dan *Tiktok* yang pada dasarnya sudah memiliki fitur yang mendukung sebagai media digital *marketing* terbukti dapat meningkatkan penjualan Ardana Studio (Amalia et al., 2023).

Tabel 1.1

jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Muamalat KC Kediri

No	Tahun	Jumlah Nasabah Tabungan Haji
1.	2020	230
2.	2021	110
3.	2022	232
4.	2023	332
5.	2024	443

Sumber : Hasil wawancara dengan ibu Sita Resmi sebagai CRM Bank Muamalat KC Kediri

Dari data di atas diketahui bahwa perkembangan jumlah nasabah tabungan haji selama lima tahun. Penurunan dimulai sejak tahun 2020-2021 yang disebabkan oleh pandemi covid-19 yang turut mempengaruhi pertumbuhan nasabah tabungan

haji. Diketahui pada tahun 2022 jumlah nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KC Kediri mulai menunjukkan adanya peningkatan sebanyak 122 nasabah. Meskipun kenaikan belum terlalu signifikan dibanding beberapa tahun sebelumnya namun hal ini membuktikan bahwa Bank Muamalat terus berupaya dalam memaksimalkan strategi diferensiasi yang dilakukan supaya dapat berjalan efektif.

Diferensiasi produk fokus pada keunggulan produk, pengembangan, serta peluncuran produk baru ke pasar dengan tujuan menciptakan keunikan khusus pada produk tersebut. Keberhasilan strategi ini bergantung pada keunikan produk, penambahan fitur, kenyamanan, serta elemen tambahan lain yang membuat produk sulit ditiru oleh pesaing. Porter mengemukakan bahwa Strategi diferensiasi harus terdiri dari serangkaian aktivitas yang saling terkait dan mendukung secara konstruktif satu sama lain. Strategi diferensiasi produk lebih sering diterapkan di sektor perbankan karena sifatnya yang fleksibel, memungkinkan penyesuaian dengan perkembangan zaman sehingga dapat bertahan dalam persaingan. Strategi diferensiasi menitikberatkan pada identifikasi peluang pasar untuk menghadirkan produk yang unik bagi pelanggan, meluncurkan produk baru, serta mengembangkan dan menginovasikan produk agar lebih unggul dibandingkan pesaing. Keberhasilan setiap perusahaan pada akhirnya bergantung pada seberapa baik penerapan strategi bisnis yang dipilihnya (Ernawati, 2021).

Hasil penelitian Nurohman, keputusan pembelian pelanggan Pentol House Café sedikit banyak dipengaruhi oleh kualitas layanan dan diferensiasi produk (Nurrohman & Hakimah, 2024).

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan permasalahan yang ada dengan judul "Strategi Diferensiasi Produk Haji Bank Muamalat KC Kediri Dalam Menghadapi Kompetisi BPS BPIH Lain".

B. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengidentifikasi strategi diferensiasi produk haji Bank Muamalat KC Kediri.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd Wahid, H. H. (2019). Peranan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH) Dalam Mencetak Kemandirian Jamaah Calon Haji. In *Jurnal Pendidikan dan Pranata Islam SYAIKHUNA* (Vol.10). <https://haji.kemenag.go.id/v3/regulasi/undang-undang/uu-13>
- Adam, M. (2022). *Pengaruh Promosi, Kepercayaan dan Harga Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Di PT. Bank Muamalat.*
- Amalia, L. A., Zulistiani, & Damayanti, S. (2023). Strategi pemasaran melalui Social Media Instagram dan TikTok untuk meningkatkan penjualan (Studi Kasus Ardana Studio) . *Prosiding Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 8, 14–26.
- Anjani, S., & Yusri, D. (2024). Pengaruh Minat Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Produk Tabungan Haji Pada PT. Bank Muamalat KCP Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1). <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2019). *Strategic Management and Competitive Advantage*. Pearson Higher Education & Professional Group.
- Ernawati, R. A. W. L. A. (2021). Strategi Diferensiasi dan Karakteristik Perbankan Terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*.
- Hakimah, E. N. (n.d.). *Analisis Pengaruh Karakter Dan Latar Belakang Wirausahawan Terhadap Kinerja Usaha Home Industry Tahu Takwa Di Kediri.*
- Hakimah, E. N., Aliami, S., & Muslih, B. (n.d.). *The Netnographic Portrait: Competitive Advan Tages Of MSME'S Retail Business VIA "WAG" During COVID-19 PANDEMIC.*
- Hakimah, E. N., & Muslih, B. (n.d.). *Penerapan Strategi 7T Bisnis Ritel Dalam E-Commerce (On-Line Shop) Oleh Swalayan Golden Sebagai Media Pemasaran.*
- Hakimah, E. N., Nusantara, U., & Kediri, P. (n.d.). Competitive advantage of food truck enterprises in Kediri: A Phenomenological study. In *Business, Social Science, and Humanities(Ambareesh)* (Vol. 1, Issue 1).
- Hakimah, E., & Samari, S. (2023). *Ethnometodological Study on Traditional Javanese Retails: Hofstede's Culture Dimensions for Marketing.*

- International Journal of Religious and Cultural Studies*, 5(2).
<https://doi.org/10.34199/ijracs.2023.10.07>
- Khoirunnisa, S., Indriyani, D., Lubbi Ramadhan, F., & Hafiz, A. (2024). Prosedur Pendaftaran Haji Melalui Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH). *Rayah Al-Islam*, 8(3), 905–926. <https://doi.org/10.37274/rais.v8i3.1028>
- Kompas. (2021, July 12). *Strategi Menyelamatkan Bank Muamalat Indonesia*. Kompas.Com.
- Kotler P, & Keller KL. (2016). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Magfirah Boroma, S. Z., Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Sultan Amai Gorontalo, M., Kunci, K., & Haji, S. (2020). *Pengaruh Promosi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Memilih Produk Tabungan Haji Di Bank Muamalat Cabang Gorontalo* (Vol. 1).
- Mahendra, M. I., & Hakimah, E. N. (2023). Analisis Brand Reputation Dan Strategi Green Marketing Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Thrifting Di Toko AG Second Kediri. *Prosiding Simposium Nasional Manajemen Dan Bisnis*, 2, 1240–1249.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Musa, L., & Sa'adan Man, &. (2022). *Konsep Istita'ah dalam Ibadah Haji: Satu Analisis The Concept of Istita'ah in Hajj: An Analysis*. 3(1).
- Nainggolan, B. (2023). *Perbankan Syariah di Indonesia*. Rajawali Pers.
- Nikmah, M., & Siswahyudianto. (2022). Strategi Diferensiasi Untuk Menciptakan Keunggulan Kompetitif Pada UMKM Catering Pawon Gusti Desa Surondakan Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek . *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 4. <https://doi.org/https://doi.org/10.51353/jmbm.v4i1.627>
- Nur, R. (2022). Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Hijrah Haji Pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Bandar Lampung Di Masa Pandemi COVID-19. In *Juni* (Vol. 2, Issue 1). <http://e-journal.metrouniv.ac.id/index.php/Multazam>
- Nuraini, M. R. M. S. A. M. (2023). Efektivitas Bauran Pemasaran Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Di Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *Among Makarti*.
- Nurrohman, A., & Hakimah, E. N. (2024). *The Influence Of Product Differentiation Strategies, Brand Image And Service Quality On*

Purchasing Decisions At Omah Pentol Café In Munjungan District
(Vol. 2).

- Permatasari, E. I., & Rohma, F. F. (2024). Inovasi dan Diferensiasi : Strategi Bank Jatim KCP Babat dalam Menghadapi Persaingan industri perbankan. *SyntaxIdea*, 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v6i6.3415>
- Rachman¹, A., Mandiri, D. P., Astuti, W., & Arkoyah, S. (2022). Tantangan Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 5.
- Rambe, I., Studi Akuntansi, P., Ekonomi dan Bisnis, F., & Muhammadiyah Sumatera Utara, U. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. In *Jurnal Al-Iqtishad Edisi* (Vol. 16). <https://doi.org/https://doi.org/10.24014/jiq.v16i1.9044>
- Santoso, D. C., & Hakimah, E. N. (2024). *Membangun Loyalitas Konsumen Melalui Inovasi Pelayanan Dalam Supply Chain Management Pada PizzaHutDeliveryKotaKediri*(Vol.3). <https://doi.org/https://doi.org/10.29407/1jr2f476>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tanjung, H. (2019). *Hikmah Ibadah Haji Terhadap Ekonomi* (Vol. 1, Issue 1).
- Umam, K., Triana, N., Elza Alfiani, M., & UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto, P. K. (n.d.). *Konstruksi Al-'Uqud Murakkabah Pengelolaan Dana Haji Untuk Investasi Di Bank Muamalat Purwokerto Perspektif Mas Lah Ah Mursala*.
- Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Wardhana, A. (2024). *Pengertian Strategi dan Kebijakan dalam Bisnis*. Eureka Media Aksara.
- Wihara Dhiyan Septa. (2017). *Strategi Diferensiasi Pada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Universitas Nusantara PGRI Kediri*.