



**STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN *MUDHARABAH* DI
BTM PEKALONGAN CABANG SRAGI**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan
memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Oleh :

IMAM ROMADHON

NIM:2012114064

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2017**

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR (TA)**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IMAM ROMADHON

NIM : 2012114064

Judul Tugas Akhir : **"STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN *MUDHARABAH* DI BTM
PEKALONGAN CABANG SRAGI"**

Menyatakan Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

November 2017

METERAI
TEMPEL
TGL 20
955FFAEF841127126
6000
ENAM RIBU RUPIAH

IMAM ROMADHON
NIM. 2012114064



NOTA PEMBIMBING

Achmad Muchsin, S.H.I, M.Hum
Jl.Segaran Baru RT.04/11 Purwoyoso Ngalian, Semarang.

Lampiran : 2 (dua) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir Sdr. Imam Romadhon

Kepada Yth.
Dekan IAIN Pekalongan
c/q. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di-
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir saudara :

Nama : IMAM ROMADHON
NIM : 2012114064
Jurusan : D3 PERBANKAN SYARIAH
Judul : STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK
SIMPANAN TABUNGAN MUDHARABAH DI
BTM PEKALONGAN CABANG SRAGI

Dengan ini kami mohon Tugas Akhir Saudara tersebut segera dimunaqosahkan.

Demikian, nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Pekalongan, 11 Oktober 2017
Pembimbing,

Ahmad Muchsin, S.H.I, M.Hum
NIP.197505062009011005

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN)

Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara :

Nama : IMAM ROMADHON
NIM : 2012114064
Judul : STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH PADA PRODUK SIMPANAN TABUNGAN
MUDHARABAH DI BTM PEKALONGAN CABANG SRAGI

diujikan pada hari Jum'at, tanggal 24 November 2017 dan dinyatakan **LULUS** serta
sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Perbankan Syariah.

Dewan Penguji

Penguji I

Dr. AM. M. Hafidz Ma'shum M.Ag
NIP. 197806162003121003

Penguji II

H. Tamamudin, S.E. M.M
NIP. 197910302006041018

Pekalongan, 6 Desember 2017
Disahkan oleh Dekan



Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H
NIP. 197502201999032001



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b tahun 1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dikembangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba	b	be
ت	ta	t	te
ث	sa	ś	es (dengan titik diatas)
ج	jim	j	je
ح	ha	h	ha (dengan titik



			dibawah)
خ	kha	Kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	zal	Ẓ	zet (dengan titik diatas)
ر	ra	R	er
ز	zai	Z	zet
س	sin	S	es
سین	syin	Sy	es dan ye
ص	sad	S	es (dengan titik dibawah)
ض	dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	za	Z	zet (dengan titik dibawah)
ع	aín	‘	koma terbalik (diatas)
غ	gain	G	ge
ف	fa	F	ef
ق	qaf	Q	qi
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. Vokal

Vokal tunggal	Vokal rangkap	Vokal panjang
ا a		ا a
ا i	اي ai	اي i
ا u	او au	او u

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة di tulis *fatimah*



4. *Syaddad* (*tasydid*, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddad* tersebut.

Contoh:

ربنا	di tulis	<i>rabbana</i>
البر	di tulis	<i>al – birr</i>

5. Kata Sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi / I / diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

Contoh:

الشمس	ditulis	<i>asy - syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi / I / diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

القمر	ditulis	<i>al - qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al - badi</i>
الجلال	ditulis	<i>al – jalal</i>



6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada diawal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada ditengah kata/diakhir kata huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof / ' /.

Contoh:

امرت

ditulis

umirtu

شيء

ditulis

syai'un



PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada Allah swt dan atas dukungan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia penulis haturkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah Swt yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala nikmat yang diberikan untuk penulis. Sehingga tiada alasan bagi penulis untuk berhenti bersyukur.
2. Kedua orang tua tercinta Bapak Sugito dan Ibu Musriyah, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusyuk selain do'a yang terucap dari orang tua.
3. Dosen Pembimbingku Bapak Ahmad Mushin S.H.I, M.Hum, yang telah mengajarkan ku dan membimbingku dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sabar dan bijaksana sehingga bisa menyelesaikan studi saya di kampus IAIN Pekalongan.
4. Pihak BTM Pekalongan Cabang Sragi yang sudah membantu dan memberikan tempat penelitian serta jawaban penelitian Tugas Akhir ini.
5. Kakakku tercinta Mas Fatkhurohman dan mbak wiwit yang telah membiayai kuliah saya dan kata kata motivasi buat saya, semangat, serta do'a nya.
6. Kakak iparku Mas Parihin dan Mba Tuty Puji Lestari yang telah mensupport saya.
7. Saudara Khoirul Mubarak yang sudah meminjami Laptop kepada saya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhirnya.
8. Sahabat-sahabatku yang sudah mendukung dan mensupport dukungan, semangat dan keceriaan bersama.



MOTTO

*Sesuatu akan menjadi kebanggaan,
Jika sesuatu itu dikerjakan,
Dan bukan hanya dipikirkan,
Sebuah cita-cita akan menjadi kesuksesan,
Jika kita awali dengan bekerja untuk mencapainya.
Bukan hanya menjadi impian.*



ABSTRAK

Nama : IMAM ROMADHON

NIM : 2012114064

Judul : Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi

Loyalitas nasabah adalah perilaku beragam yang menandai motivasi untuk mempertahankan hubungan dengan perusahaan, termasuk pengalokasian uang yang lebih besar pada penyedia pelayanan, melibatkan promosi mulut ke mulut yang positif dan pembelian ulang.

Penelitian ini dilakukan di BTM Pekalongan Cabang Sragi. Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian adalah untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk simpanan tabungan *mudhorobah*. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) maka penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif sebagai prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sumber data diperoleh melalui sumber data primer, data sekunder. Teknik pengumpulan datanya melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan dalam menganalisis data menggunakan analisis data deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian, penulis dapat menyimpulkan bahwa strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudhorobah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi menggunakan Sistem Jemput Bola dan Pelayanan yang baik, pelayanan yang baik disini adalah tidak memandang dari segi orang kaya maupun orang miskin dilakukan sama saja dalam pelayanannya. Jumlah nasabah dari sejak tahun 2013-2016 pada tahun 2013 mencapai 791 nasabah, tahun 2014 sebanyak 955 nasabah, tahun 2015 mencapai 1187 nasabah dan pada tahun 2016 mencapai 1306 nasabah. Semakin meningkat jumlah nasabah dikarenakan pelayanan yang baik dan tabungan *mudhorobah* sangat diminati nasabah di lingkungan Desa Sragi Kabupaten Pekalongan dan sekitarnya.

(Keyword: Tabungan *Mudhorobah*)





KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya serta hidayahNya, dan tidak lupa sholawat dan serta salam tak henti-hentinya penulis curahkan kepada nabi Muhammad Saw beserta para keluarga dan sahabatnya. Berkat dorongan dari semua pihak yang telah membantu, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik walaupun masih ada kekurangan.

Adapun Judul Tugas Akhir ini penulis sajikan yang berjudul **“STRATEGI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PADA PRODUK SIMPANAN TABUNGAN *MUDHARABAH* DI BTM PEKALONGAN CABANG SRAGI”** dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena penulis juga manusia, manusia tidak luput dari kesalahan dan kesempurnaan punya Allah swt semata. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembaca. Penulis juga tak lupa buat semua yang sudah mendukung dan Do’a dari kedua Orang tua yang senantiasa menyupport sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir.

Dengan terbatasnya kemampuan dan pengetahuan penulis, maka penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis



berharap agar pembaca memberikan sumbangan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Penulis haturkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Dr. Shinta Dewi Rismawati, M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membimbing dan memberikan saran dalam penyelesaian tugas akhir ini.
3. H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah.
4. H. Gunawan Aji, M.si selaku wali studi, yang telah memberikan motivasi selama menyelesaikan studi di IAIN Pekalongan.
5. Ahmad Mucshin, S.H.I, M.Hum. selaku pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan arahan, bimbingan dan masukannya selama menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Para Dosen dan Guru penulis, yang telah mendidik penulis selama ini.
7. Bapak, Ibu, Mas Fatkhurohman, dan Mba Tuty Puji Lestari yang selalu mendukung, menyupport dan selalu mendoakannya untuk bisa menyelesaikan study di IAIN Pekalongan.
8. Para sahabat, Teman-teman yang memberikan motivasi kepadaku, khususnya Sdr. Khoirul Mubarak yang sudah meminjami Laptopnya untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.



9. BTM Pusat Jawa Tengah di Wiradesa yang sudah memberikan izin penelitian dicabangnya khususnya BTM Pekalongan Cabang sragi
10. BTM Pekalongan Cabang Sragi Manager, Karyawan dan Staff-staff yang sudah mau membuat penelitian Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat bagi Penulis dan Pembaca serta Memotivasikan 😊😊

Pekalongan, November 2017

Imam Romadhon



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN.....	x
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
a. Latar Belakang Masalah.....	1
b. Rumusan Masalah	7
c. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
d. Penegasan Istilah.....	8
e. Sistematika Pembahasan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	11
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah.....	15
3. Karakteristik Loyalitas Nasabah	20
4. Membangun dan Mengembangkan Loyalitas Nasabah	21
5. Strategi Membangun Citra Bank.....	22
6. Tahapan dan Tingkatan Loyalitas Nasabah	24
B. Kerangka Berpikir	26
C. Penelitian yang Relevan.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	35
1. Jenis Penelitian.....	35
2. Pendekatan Penelitian	35
B. Tempat dan Waktu Penelitian	36
C. Subjek, Informan dan Objek Penelitian	37
1. Subjek Penelitian.....	37
2. Informan Penelitian.....	37
3. Objek Penelitian	37



D. Teknik Penentuan Informan.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
1. Observasi.....	39
2. Interview.....	39
3. Dokumentasi.....	40
F. Sumber Data.....	40
1. Sumber Data Primer.....	40
2. Sumber Data Sekunder.....	41
G. Kredibilitas Informasi dan Data.....	41
H. Teknik Analisa Data.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Hasil Penelitian.....	44
1. Gambaran Umum BTM Pekalongan Cabang Sragi.....	44
2. Visi dan Misi BTM Pekalongan Cabang Sragi.....	46
3. Susunan Kepengurusan BTM Pekalongan.....	47
4. Struktur organisasi BTM Pekalongan Cabang Sragi.....	48
5. Produk-Produk Simpanan dan Pembiayaan.....	48
6. Tugas dan Kewenangan BTM Pekalongan Cabang Sragi.....	52
7. Jumlah Nasabah Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i>	56
B. Pembahasan.....	58
1. Strategi yang digunakan oleh BTM Pekalongan Cabang Sragi dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada produk simpanan tabungan <i>mudharabah</i>	58
BAB V PENUTUP.....	71
1. Simpulan.....	71
2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i> BTM Pekalongan Cabang Sragi Tahun 2013-2016.....	5
Tabel 1.2 Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah.....	13
Tabel 1.3 Daftar Jumlah Nasabah Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i> BTM Pekalongan Cabang Sragi Tahun 2013-2016.....	67

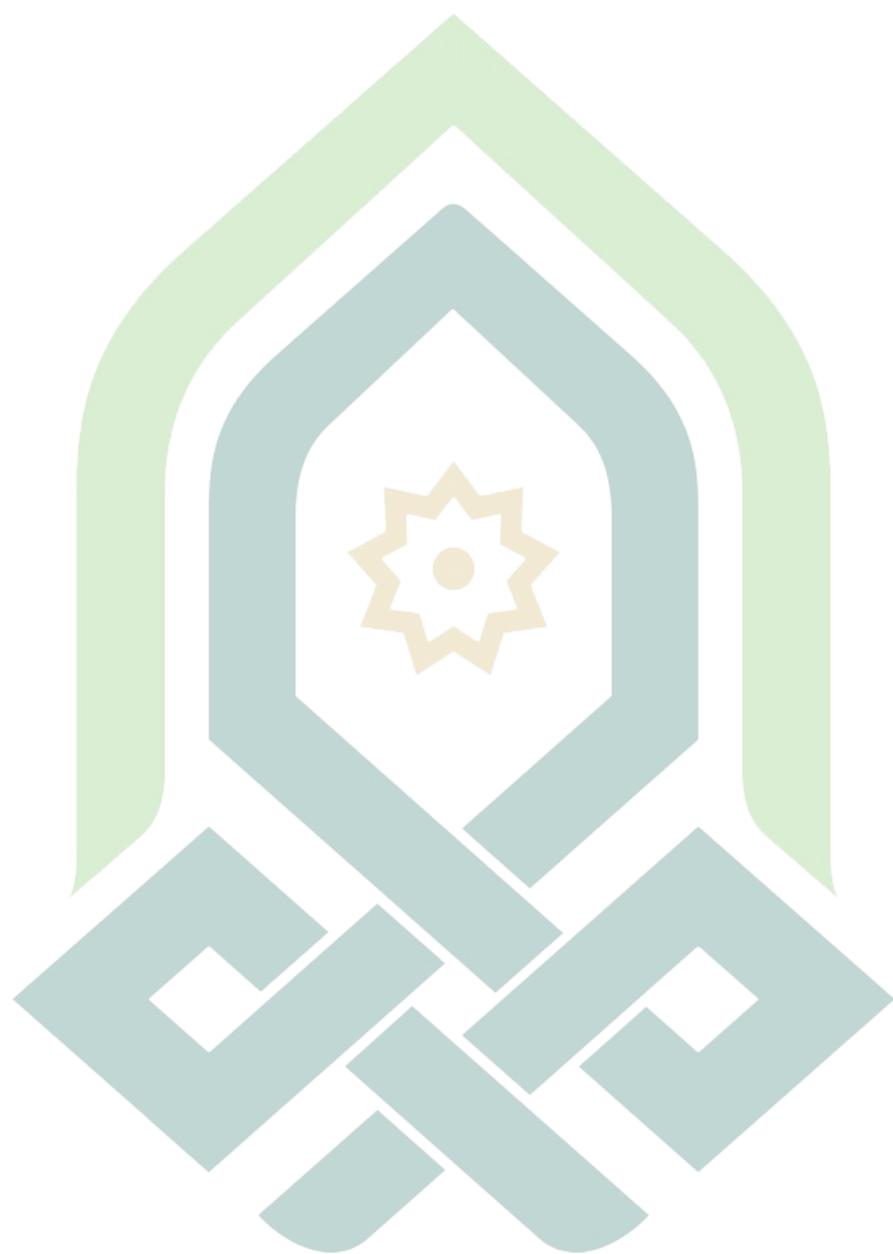




DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konseptual Loyalitas Pelanggan..... 18

Gambar 1.2 Skema Kerangka Berpikir Simpanan Tabungan *Mudharabah* 26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Daftar Pertanyaan Wawancara Dengan Pihak BTM Pekalongan Cabang Sragi	75
Lampiran 1.2 Daftar Pertanyaan Wawancara dengan Pihak Nasabah Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i> di BTM Pekalongan Cabang Sragi	76
Lampiran 1.3 Slip Penyetoran Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i>	82
Lampiran 1.4 Slip Penarikan Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i>	83
Lampiran 1.5 Formulir Pembukaan Rekening Simpanan Tabungan <i>Mudharabah</i>	84
Lampiran 1.6 Brosur Produk BTM Pekalongan Cabang Sragi	85
Lampiran 1.7 Dokumentasi Penelitian dengan Pihak BTM Pekalongan Cabang Sragi	86
Lampiran 1.8 Dokumentasi Penelitian dengan Pihak Nasabah BTM Pekalongan Cabang Sragi	88





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di zaman era globalisasi ini banyak orang-orang yang belum mengetahui tentang syariah islam, khususnya pada lembaga keuangan syariah. Disamping itu ditengah-tengah kehidupan masyarakat yang berkecukupan kekhawatiran akan timbulnya aqidah. Pengikisan akidah ini bukan hanya dipengaruhi oleh aspek syiar islam tetapi juga dipengaruhi oleh lemahnya ekonomi masyarakat. Oleh karena itu berdirinya lembaga keuangan syariah seperti BTM, BTM agar mampu lebih aktif berperan serta keuangan mikro syariah.¹

Baitul Tamwil Muhammadiyah pada dasarnya merupakan pengembangan dari konsep ekonomi dalam bidang keuangan. Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) merupakan suatu lembaga yang terdiri dari dua istilah, yaitu *Baitul Maal* dan *Baitul Tamwil*. Baitul maal lebih mengarah pada usaha- usaha pengumpulan dan penyaluran dana yang non profit, seperti zakat, infaq, dan sedekah. Adapun *Baitul Tamwil* sebagai pengumpulan dan penyaluran dana komersial.²

Penghimpunan dana diperoleh melalui simpanan pihak ketiga dan penyalurannya dalam bentuk pembiayaan atau investasi yang dijalankan

¹Sri Indah Nikensari, *Perbankan Syariah*, (Semarang: PT Pustaka Rizki Putra, 2012), hlm.18

²Hertanto Widodo, *Panduan Praktis BMT*, (Bandung: Mizan,1999), hlm.5

berdasarkan prinsip syariah. Hal ini ditunjukkan dengan banyak berdirinya Baitul Tamwil Muhammadiyah (BTM) yang tersebar di Pekalongan. Salah satunya adalah BTM Pekalongan Cabang Sragi.

Keberadaan KSPPS Syariah BTM Pekalongan Cabang Sragi sebagai salah satu lembaga keuangan alternative yang berfungsi sebagai partner bagi pengusaha kecil dan masyarakat. Golongan ekonomi lemah ini semakin mendapat tempat ditengah-tengah masyarakat dalam rangka meningkatkan kualitas umat terutama dalam bidang ekonomi, peranan lembaga keuangan mikro syariah tidak dapat diabaikan. Keberadaan lembaga keuangan mikro syariah dibutuhkan oleh umat yang akan menitipkan dananya maupun yang memerlukan dana untuk meningkatkan usahanya. Untuk itu Koperasi Simpan Pinjam Syariah (KSPPS) BTM Pekalongan Cabang Sragi telah menjalankan usahanya sebagai lembaga keuangan mikro syariah dalam rangka mengembangkan perekonomian umat.

Pada saat ini Koperasi Simpan Pinjam Syariah BTM Pekalongan Cabang Sragi tidak hanya melakukan kegiatan simpanan saja, namun juga telah berkembang menjadi Pembiayaan dan Simpanan Tabungan, Produk Pembiayaan terdiri dari pembiayaan haji, Pembiayaan *Murabahah*, Pembiayaan *Mudharabah*, Pembiayaan *Musyarakah*, Pembiayaan *Ijarah Muntahiya' Bit Tamlik* (IMBT), Pembiayaan Griya BTM.

Produk simpanan/tabungan terdiri dari Simpanan Tabungan Wisata Dakwah (TAWIDA), Simpanan Tabungan *mudharabah*, Simpanan





Tabungan Sya'riah dan Aqiqoh, Simpanan Tabungan Haji dan Umroh (JUMROH), Simpanan Berjangka, Simpanan Tabungan Idul Fitri, Simpanan Tabungan Masa Depan, Tabungan Pendidikan. Begitu juga yang terdapat di BTM Pekalongan Cabang Sragi salah satunya simpanan tabungan *mudharabah* dengan akad *mudharabah muthalaqoh*. *Mudharabah Mutlaqah* yaitu kerja sama antara shahibul maal dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu dan daerah bisnis.³

Dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di BTM Pekalongan cabang Sragi perlu menerapkan hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk/jasa.⁴ Kemudian harapan tersebut dibandingkan dengan kinerja yang diterimanya, dengan mengkonsumsi produk/jasa tersebut. Suatu bentuk komunikasi yang digunakan BTM Pekalongan Cabang Sragi merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi atau membujuk, dan produknya agar tersedia menerima, membeli dan *loyal* pada produk tersebut biar menjadi loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah merupakan respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternative dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis.

³Brosur, *Produk Simpanan dan Pembiayaan*, KSPS BTM Pekalongan Cabang Sragi, 2017

⁴ Philip Kotler, *Marketing Management*, (New Jersey: Prentice Hall, 2000), hlm. 36

Hal ini terbukti salah satunya adalah produk Simpanan *Mudhorobah* di BTM Pekalongan cabang Sragiyang menjadi minat masyarakat ekonomi mikro syariah, setiap tahunnya peminat nasabah yang memakai produk pada simpanan/tabungan *mudharabah* semakin meningkat nasabahnya dari tahun 2013-2016.

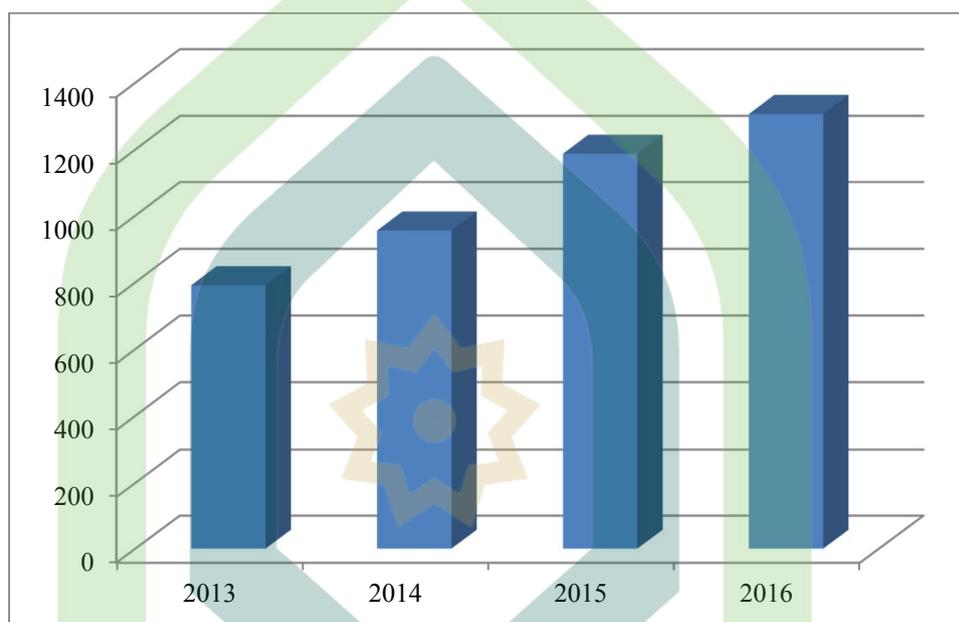
Selain itu produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* juga merupakan produk unggulan paling banyak diminati masyarakat. Pada tahun 2013 peminat produk simpanan tabungan *mudharabah* mencapai 791 nasabah, pada tahun 2014 mengalami peningkatan jumlah nasabah sekitar 1,5% atau sekitar mencapai 955 nasabah, pada tahun 2015 mengalami peningkatan jumlah nasabah yang signifikan mencapai 3,9 % atau setara mencapai 1187 nasabah, dan tahun 2016 mencapai 1306 nasabah. Semakin meningkatnya jumlah nasabah dari tahun ketahun karena banyak faktor mempengaruhi seperti omongan mulut-kemulut, kinerja pelayanannya yang *care* kepada nasabah, setiap nasabah komplain petugas atau karyawannya yang tanggap menghadapi masalah nasabah yang keluhkan kepada pihak BTM, biaya saldo atau setoran pertama hanya Rp5.000.⁵

⁵Wawancara dengan Bapak Mulyono, Selaku Manager BTM Pekalongan Cabang Sragi, Pada Tanggal 4 september 2017



Berikut grafik Produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* nasabah tahun 2013-2016 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Grafik Jumlah Nasabah Tabungan *Mudharabah* BTM
Pekalongan Cabang Sragi Tahun 2013- 2016



Sumber Data: Data diolah dari BTM Pekalongan Cabang Sragi

Adapun jumlah asset Simpanan Tabungan *Mudharabah* BTM Pekalongan Cabang Sragi Pada Tahun 2013-2016

Tahun	Jumlah Nasabah	Rupiah (Rp)
2013	791	435.183.060
2014	955	743.483.921
2015	1187	1.019.073.301
2016	1306	1.389.320.100

Sumber data: Data diolah dari BTM Pekalongan Cabang Sragi





Berdasarkan grafik diatas perkembangan jumlah nasabah pada produk simpanan tabungan *mudharabah* pada periode tahun 2013-2016, jumlah nasabah Simpanan tabungan *mudharabah* tingkat perkembangannya sangat stabil meningkat, hal ini menunjukkan komitmen serta loyalitas nasabah pada produk simpanan tabungan *mudharabah* yang ada di BTM. Dalam upaya meningkatkan dan menjaga loyalitas nasabah di BTM seorang Manager sangat berperan penting dalam membuat strategi untuk menciptakan nasabah-nasabah yang *loyal* baik dalam simpanan tabungan *mudharabah* di BTM. Pembangunan loyalitas untuk berfokus pada nilai produk atau jasanya, dan menunjukkan bahwa ia tertarik membangun basis pelanggan yang stabil dan bukan mengenai melakukan penjualan. Pergeseran penekanan tersebut terkadang tak terlihat, tetapi hal itu diperlukan untuk menciptakan loyalitas pelanggan dan pemahaman akan pentingnya pelanggan yang *loyal* bagi lembaga keuangan syariah.⁶ Tetapi manfaat dari loyalitas dan dampaknya pada profitabilitas jauh dari sekedar penghematan biaya. Ketika pemakaian semakin meningkat demikian dengan margin labanya.

Kemudian dalam perkembangan produk Simpanan Tabungan *Mudharabah*, mengalami kenaikan jumlah nasabah setiap tahunnya memicu penasaran banyak nasabah dan calon nasabah yang kualitas produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* sangat diunggulkan di BTM Pekalongan

⁶Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, (Jakarta: Erlangga, 2005), Hlm. 9

Cabang Sragi tersebut. Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya sebagai berikut:

Strategi apa yang digunakan BTM Pekalongan Cabang Sragi dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada produk simpanan tabungan *mudharabah*?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut untuk mengetahui strategi untuk meningkatkan *loyalitasnasabah* BTM Pekalongan Cabang Sragi dalam upaya peningkatkan produk Simpanan *Mudharabah*.

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan untuk menambah manfaat dan wawasan baik secara teoritis maupun praktis:

a. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan dan manfaat tentang perbankan syariah khususnyapada simpanan tabungan *mudhorobah*.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini untuk memberikan informasi serta meningkatkan kinerja bagi BTM Pekalongan Cabang Sragi untuk peningkatkan loyalitas nasabah pada Simpanan Tabungan *Mudharabah*.

D. Penegasan Istilah

Untuk mencegah terjadi kesalahan dalam penulisan, maka penulis memandang perlu untuk memberikan penegasan istilah sebagai berikut:

“Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Simpanan Tabungan *Mudharabah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi”

1. Strategi

Strategi adalah perencanaan (*planning*) dan manajemen untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya member arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana teknik operasionalnya.⁷

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas adalah pelanggan yang melakukan pembelian terus menerus, tidak hanya membeli satu produk saja melainkan membeli produk lain pada badan usaha yang sama serta merekomendasikan kepada orang lain dan tidak tergoda dengan pesaing.⁸

⁷Onong Uchayana, *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*, (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 1990), Edisi Revisi, Cet. Ke-5, hlm.32

⁸AndriasanSudarso, *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*, (Yogyakarta: cv budi utama, 2016), hlm. 85



3. Simpanan *Mudharabah*

Simpanan *mudharabah* merupakan simpanan pihak ketiga, BTM bertindak sebagai mudhorib dan penabung sebagai shahibul maal dengan cara menyalurkan dana tersebut kepada masyarakat dan dunia usaha melalui fasilitas pembayaran.⁹

4. BTM

BTM adalah menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat ke masyarakat dengan sistem bagi hasil.¹⁰

Dari penegasan istilah diatas, maka penulis menyimpulkan bahwa maksud judul tersebut adalah strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada salah satu produk simpanan yaitu simpanan tabungan *mudharabah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk permudah penyusunan Tugas akhir dan mendapatkan gambaran secara umum, maka dikemukakan sistematika pembahasan yang berisikan tentang ikhtisar dari bab per bab yang secara keseluruhan.

Selanjutnya bab demi bab secara garis besar dapat dilihat sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan, berisi: Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Penegasan Istilah, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

⁹Brosur Data KSPS BTM Pekalongan Cabang Sragi, *Simpanan dan Pembiayaan* BTMPekalongan Cabang Sragi, 2017

¹⁰Data KSPS BTM Pekalongan Cabang Sragi, *Simpanan dan Pembiayaan*, 2017





BAB II :Tinjauan Pustaka, berisi: Landasan Teori Loyalitas Nasabah, Jenis-jenis Loyalitas,Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah, Karakteristik Pelanggan, Membangun dan Mengembangkan Loyalitas, Strategi Membangun Citra Bank, Tahapan dan Tingkatan Loyalitas Nasabah, Kerangka Berpikir, dan Penelitian yang Relevan.

BAB III : Metode Penelitian, berisi: Pendekatan dan Jenis Penelitian, Tempat dan Waktu Penelitian, Subjek Informan dan Objek Penelitian, Teknik Penentuan Informan, Teknik Pengumpulan Data, Sumber Data, Kredibilitas Informasi dan Data, Metode Analisis Data.

BAB IV :Hasil Penelitian dan Pembahasan, berisi: Sejarah BTM Pekalongan Cabang Sragi, Visi dan Misi BTM Pekalongan Cabang Sragi, Struktur Organisasi Kepengurusan BTM Pekalongan Cabang Sragi, Produk-Produk BTM Pekalongan Cabang Sragi, Tugas dan Kewenangan BTM Pekalongan Cabang Sragi, Jumlah Nasabah Tabungan *Mudharabah*, dan Penulis Membahas Tentang Strategi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan *Mudharabah* di BTM Pekalongan Cabang Sragi dan Kinerja Yang di Lakukan BTM Pekalongan Cabang Sragi dalam meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Produk Tabungan *Mudharabah*.

BAB V : Penutup, berisi: Kesimpulan dan Saran.





BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dalam bab IV penelitian ini mengenai strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudhorobah* di BTM Pekalongan cabang sragi dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudharabah*, BTM Pekalongan Cabang Sragi menggunakan cara sistem jemput bola yaitu keaktifan pihak *marketing* BTM dalam melayani nasabah dengan cara aktif menjemput nasabah. Untuk nasabah tidak perlu datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani pihak BTM dengan cara langsung mendatangi ke tempat nasabah tersebut.

Dalam hal ini terbukti dalam peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya meningkat karena faktor mulut kemulut mengakibatkan nasabah semakin loyal dan mempromosikan tabungan tersebut. Pada tahun 2013 sampai 2016 peningkatan jumlah nasabah yang signifikan pada tahun 2013 mencapai 791 nasabah dengan asset Rp. 435.183.060, pada tahun 2014 mencapai 955 nasabah dengan asset Rp. 743.483.921, pada tahun 2015 mencapai 1187 nasabah dengan asset Rp. 1.019.073.301, dan pada tahun 2016 meningkat mencapai 1306 nasabah dengan jumlah asset Rp. 1.389.320.100, dengan ini strategi yang digunakan BTM Pekalongan

Cabang Sragi dibidang sangat jitu dan terlaksana oleh kerja para *marketingnya*.

B. Saran

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan yang belum penulis bahas, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis dalam membahasnya. Adapun saran-saran yang penulis ingin sampaikan pada hasil penelitian di BTM Pekalongan Cabang Sragi yaitu:

1. BTM Pekalongan Cabang Sragi, Harus meningkatkan jasa pelayanan terhadap nasabahnya biar semakin *loyal* nasabahnya. Dengan sistem jemput bola harus jujur dengan ketentuan SOP yang sudah ditertera pada BTM Pekalongan Cabang Sragi.
2. BTM Pekalongan cabang sragi dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudharabah*, masih kurang hanya sistem jemput bola harusnya yang semakin nasabahnya bertambah semakin rasa kepercayaan terhadap tabungan *mudharabah*, biar lebih menarik lagi nasabah yang *loyal* kira-kira minimal 3(tahun) dikasih hadiah.
3. BTM Pekalongan Cabang Sragi lebih meningkatkan kerja karyawannya pada saat jam kerja, jangan sampai sepi.





BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan analisis dalam bab IV penelitian ini mengenai strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudhorobah* di BTM Pekalongan cabang sragi dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudharabah*, BTM Pekalongan Cabang Sragi menggunakan cara sistem jemput bola yaitu keaktifan pihak *marketing* BTM dalam melayani nasabah dengan cara aktif menjemput nasabah. Untuk nasabah tidak perlu datang ke kantor tidak masalah, namun bisa dilayani pihak BTM dengan cara langsung mendatangi ke tempat nasabah tersebut.

Dalam hal ini terbukti dalam peningkatan jumlah nasabah tiap tahunnya meningkat karena faktor mulut kemulut mengakibatkan nasabah semakin loyal dan mempromosikan tabungan tersebut. Pada tahun 2013 sampai 2016 peningkatan jumlah nasabah yang signifikan pada tahun 2013 mencapai 791 nasabah dengan asset Rp. 435.183.060, pada tahun 2014 mencapai 955 nasabah dengan asset Rp. 743.483.921, pada tahun 2015 mencapai 1187 nasabah dengan asset Rp. 1.019.073.301, dan pada tahun 2016 meningkat mencapai 1306 nasabah dengan jumlah asset Rp. 1.389.320.100, dengan ini strategi yang digunakan BTM Pekalongan

Cabang Sragi dibidang sangat jitu dan terlaksana oleh kerja para *marketingnya*.

B. Saran

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan yang belum penulis bahas, dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis dalam membahasnya. Adapun saran-saran yang penulis ingin sampaikan pada hasil penelitian di BTM Pekalongan Cabang Sragi yaitu:

1. BTM Pekalongan Cabang Sragi, Harus meningkatkan jasa pelayanan terhadap nasabahnya biar semakin *loyal* nasabahnya. Dengan sistem jemput bola harus jujur dengan ketentuan SOP yang sudah ditertera pada BTM Pekalongan Cabang Sragi.
2. BTM Pekalongan cabang sragi dalam menerapkan strategi untuk meningkatkan loyalitas nasabah pada produk tabungan *mudharabah*, masih kurang hanya sistem jemput bola harusnya yang semakin nasabahnya bertambah semakin rasa kepercayaan terhadap tabungan *mudharabah*, biar lebih menarik lagi nasabah yang *loyal* kira-kira minimal 3(tahun) dikasih hadiah.
3. BTM Pekalongan Cabang Sragi lebih meningkatkan kerja karyawannya pada saat jam kerja, jangan sampai sepi.





DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Azwar, Saifudin. 1998. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Badriyah, Hurriyah. 2014. *Kumpulan Contoh Sukses dan Tembus Pengajuan Proposal*. Jakarta: Andi Publisher.
- Bungin, M Burhan. *Informan dan Metode Pengumpulan Data Kualitatif*.
- Ghony, M Djunaidi dan Almanshur, Fauzan. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*, Jakarta : Erlangga.
- Hadi, Sutrisno. 2001. *Metodologi Reseach*, Jilid II. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, Ali. 2010. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- J Moleong, Lexy. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip. 2000. *Marketing Management*. New jersey: Prentice.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 jilid*. Jakarta: Erlangga.
- Kuta Ratna, Nyoman. 2010. *Metodologi Penelitian Kajian Budaya dan Ilmu Sosial Humaniora pada Umumnya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moeljono, Djokosantoso. 2003 *Budaya Korporat dan Keunggulan Korporasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Nikensari, Sri Indah. 2012 *Perbankan Syariah*, Semarang: PT Pustaka Rizki Putra.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi kualitatif*, Cetakan I. Yogyakarta: LKS.
- Putera, Nusa. 2011. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Indeks.
- Sarwono. 2011. *Marketing Intellegence*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarso, Andriasan. 2016 *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan*. Yogyakarta: Cv Budi Utama.
- Sugiarto, Eko. 2015. *Menyusun proposal Penelitian Kualitatif Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Uchayana, Onong. 1990 *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: PT.Remaja Rosda Karya.
- Widodo,Hertanto. 1999 *Panduan Praktis BMT*. Bandung: Mizan.
- Zainuddin, Masyhuri. 2011 *Metodelogi Penelitian Pendekatan Praktis dan Aplikatif*. Bandung: PT Rafika Aditama.

Jurnal Penelitian

- Chasanah, Sri Atun. 2015 “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Pelanggan Listrik Pasca Bayar di PT. PLN (persero) Rayon Purbalingga)”. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Hidayatullah, 2014. “Citra Merek dengan loyalitas pelanggan IM3”, Skripsi, Malang: UIN Maulana Malik Ibrahim.



- Kholiq, Abdul. 2016. "Strategi Membangun *Loyalitas* nasabah Dengan Relationship Marketing Pada Simpanan Hari Raya Idul Fitri Di BMT Citra Keuangan Syariah Benda Pekalongan". Tugas Akhir, IAIN Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Muafifah, Laili. 2014. Strategi Pemasaran Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Syariah dalam Peningkatkan Jumlah Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pekalongan". Tugas Akhir. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Prabowo, Kirana Ayuning. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Produk Tabungan Mudhorobah Terhadap *Loyalitas* Nasabah di BMT Harum Tulungagung. Tugas Akhir. Tulungagung: IAIN Tulungagung.
- Septiatati, Ana. 2015. Strategi Promosi dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah (di BMT SMNU Cabang Bojong Produk Siharfi. Tugas Akhir. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Solikhati. 2015. Penerapan Akad Mudhorobah dalam Pembiayaan Modal Kerja di KJKS Mitra Sejahtera Subah Batang. Tugas Akhir. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.
- Wijayanti, Nina. 2010. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi *loyalitas* Nasabah PT. BRI Tbk. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah.

Internet

- [Http://kumpulanskripsi.blogspot.co.id/2015/09/analisis-faktor-mempengaruhi.html?m=1](http://kumpulanskripsi.blogspot.co.id/2015/09/analisis-faktor-mempengaruhi.html?m=1)
- [Http://repository.Umy.ac.id/Handle/123456789/5518](http://repository.Umy.ac.id/Handle/123456789/5518)
- <https://www.google.co.id/amp/amriamir.wordpress.com/2013/11/16/teori-konsumsi-islam/amp>

Sumber Lainnya:

- Data KSPPS BTM Pekalongan. 2017. Simpanan dan Pembiayaan BTM Pekalongan Cabang Sragi.
- Brosur Data KSPPS BTM Pekalongan, Simpanan dan Pembiayaan BTM Pekalongan Cabang Sragi
- Q.S Al- Hasyr ayat 10
- Q.S. Al-ma'idah ayat 51
- Q.S. al-Mujaadilah Ayat 2
- Q.S. al-Mumtahanah ayat 1
- Wawancara dengan Ibu Miskiyah S.Hi 2017. Selaku SDM/Personalia di BTM Pekalongan Cabang Sragi..
- Wawancara dengan Bapak Mulyono, S.E Selaku Manager BTM Pekalongan Cabang Sragi





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Imam Romadhon
NIM : 2012114064
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Tempat, tanggal lahir : Pemalang, 30 Januari 1996
Jurusan : D3 Perbankan Syariah
Alamat : Ds. Purwoharjo, Jl Jend. Sudirman No.170 RT 05/RW
06 Kecamatan Comal Kabupaten Pemalang, Jawa
Tengah, Indonesia
Nama Orang tua : Ayah (Sugito)
Ibu (Musriyah)
Email : imamr267@gmail.com

Riwayat Pendidikan

1. TK AL-IRSYAD AL ISLAMIYYAH Tahun 2001-2002
2. SDN 02 PURWOHARJO COMAL Tahun 2002-2008
3. SMP N 01 COMAL Tahun 2008-2011
4. SMK N 1 AMPELGADING Tahun 2011-2014
5. IAIN PEKALONGAN Tahun 2014-2017

Riwayat Organisasi

1. Anggota PRAMUKA SMK N 1 Ampelgading
2. Anggota HMPS D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan

Demikian Riwayat hidup saya buat dengan sebenar-sebenarnya.

Pekalongan, November 2017

Imam Romadhon