



**STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEMALANG
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada IAIN Pekalongan
Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelara Ahli Madya (A.Md) di Bidang Ilmu Perbankan Syariah**



Oleh:

PUJI KHIKMAWATI
NIM. 2012115131

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

2019



SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : PUJI KHIKMAWATI

NIM : 2012115131

Jurusan : D3 PERBANKAN SYARIAH

Menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEMALANG DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sebelumnya.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila tidak benar saya bersedia mendapat sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Pekalongan, 18 Februari 2019

Deklarator



PUJI KHIKMAWATI
NIM. 2012115131



Ali Amin Isfandiar, M. Ag
Griya Kabunan Asri No.A2 RT/RW 05/01

NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdri. Puji Khikmawati

Pekalongan, 26 Maret 2019

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di-
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

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

Nama : PUJI KHIKMAWATI
NIM : 2012115131
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : **STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI KCP
PEMALANG DALAM MENJAGA LOYALITAS
NASABAH**

Dengan permohonan agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pembimbing, 26 Maret 2019

Ali Amin Isfandiar, M. Ag
NIP. 19740812 200501 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Pekalongan, Tlp. (0285) 412575, Fax (0285) 423418

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara/i:

Nama : **PUJI KHIKMAWATI**

NIM : **2012115131**

Judul : **STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEMALANG
DALAM MENJAGA LOYALITAS NASABAH**

telah diujikan pada hari Rabu, 20 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Dewan Penguji,

Penguji I

Ahmad Sukron, M.E.I.

NIP. 19711015 200501 1 003

Penguji II

M. Izza, M.S.I

NIP. 1979072607 201608 D1 0968

Pekalongan, 27 Maret 2019

Disahkan oleh Dekan,



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI BAHASA ARAB

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil putusan bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/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 adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fenom-fenom konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi itu sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Dibawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf	Nama	Huruf Latin	Keterangan
A ra b			
ا	Alif	tidak dilambang kan	tidak dilambangkan
ب	Ba	b	Be



ت	Ta	t	Te
ث	Sa	s	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	je	Je
ح	ha	h	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	r	Er
ز	Zai	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sy	es dan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	t	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	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
أ = a		أ = a
إ = i	أِي = ai	إِي = i
أ = u	أُو = au	أُو = u

3. Ta Marbutah

Ta marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh:

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh:

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (*tasydid*, geminasi)

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

Contoh:

ربنا ditulis *rabbana*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata Sandang (*artikel*)

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

Contoh:

الشمس ditulis *asy-syamsu*

الرجل ditulis *ar-rajulu*

السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti “uruf 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 di awal kata tidak ditransiterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada ditengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof (/')/

Contoh:

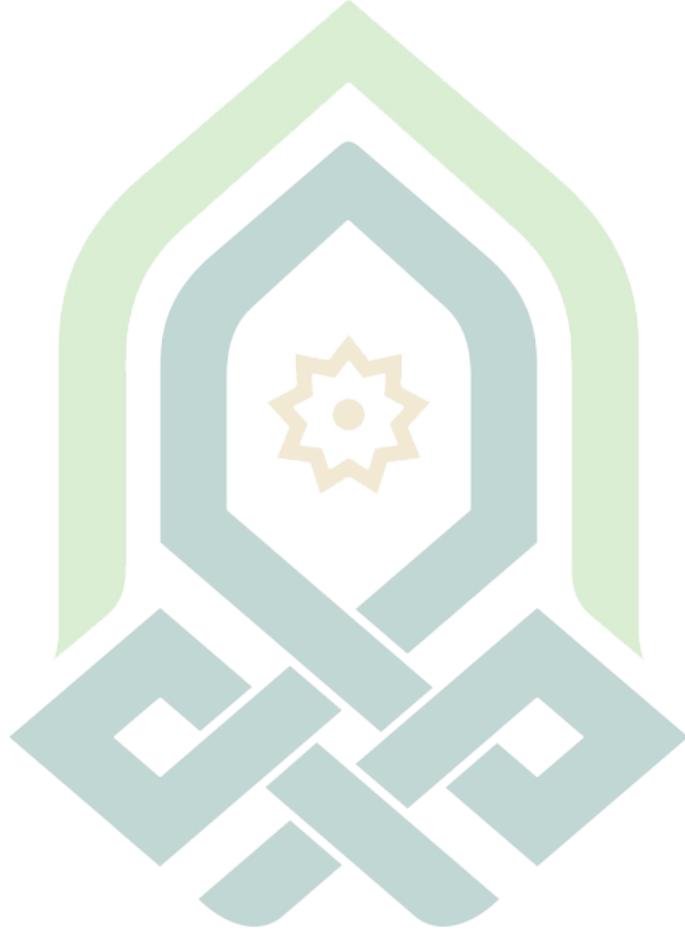
أمرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>



PERSEMBAHAN

Dengan penuh hormat dan rasa cinta serta kasih sayang yang tulus, kupersembahkan Tugas Akhir ini untuk orang-orang yang senantiasa mendoakan kesuksesan saya dan memberikan semangat dalam hidup saya, khususnya untuk:

1. Kedua orang tua saya (Alm Bapak Muchaeri dan Ibu Naseha) yang telah mendukung saya dan mengenalkan sebuah kehidupan dengan sebuah kasih sayang yang tak terhingga ridhamu adalah semangatku.
2. Kepada kakakku, terutama kak Rohadi (Alm) dan Eva (Alm) betapa bahagiannya bisa menjadi salah satu bagian dari kalian. Terimakasih atas segenap cinta, kasih sayang, semangat, dan terima kasih sudah menjadi orang tua kedua bagiku.
3. Dosen pembimbing Bapak Ali Amin Isfandiar M.Ag , terimakasih banyak atas bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Kepada orang yang spesial yaitu Satria Riskon Mubarokan yang selalu memberikanku motivasi, bantuan dan yang terpenting terima kasih sudah memberikan cinta kasih tulusnya.
5. Teman-teman seperjuangan yang memberikan dorongan motivasi agar terselesainya Tugas Akhir ini.
6. Dan teman-teman Girls Squad yang selalu memberikan dorongan motivasi agar tidak putus asa dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.





MOTTO

“Kegagalan Selangkah dari Keberhasilan”





ABSTRAK

Nama : PUJI KHIKMAWATI
NIM : 2012115131
Judul TA : Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga Loyalitas Nasabah
Kata Kunci : Strategi, Loyalitas, Nasabah

Loyalitas nasabah adalah hal yang mutlak bagi bank yang mengingatkan tetap eksis dalam usahannya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit, mempertahankan nasabah lama.

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkan nasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, metode pengambilan data Primer yaitu wawancara, dan data Sekunder yaitu dokumentasi, serta dengan membaca ke perpustakaan, internet, dan media.

penelitian ini, Menyimpulkan bahwa (1) Bentuk-bentuk loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dapat diketahui bahwa dengan keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Syariah Mandiri bisa ditunjukkan dari adanya kepuasan mereka atas layanan yang diberikan selama ini. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri, dan (2) Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah dengan melakukan perlindungan nasabah, sehingga nasabah akan merasa aman ketika menyimpan uangnya di BSM karena ada hukum yang melindunginya.

KATA PENGANTAR

Assalamu'laikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang senantiasa diberikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa penulis persembahkan kepada Nabi Agung kita Nabi Muhammad SAW, yang senantiasa menjadi suri tauladan bagi seluruh umat manusia dan semoga kita mendapatkan syafaatnya di hari kiamat kelak.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya tidak akan berjalan dengan lancar tanpa kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini perkenankanlah penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi Risnawati, S.E., M.H selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M selaku Ketua Jurusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Binis Islam
4. Bapak Drs. Moh. Muslih M. Pd, Ph.D selaku wali dosen yang menjadi orang tua selama saya duduk dibangku kuliah.
5. Dosen pembimbing Bapak Ali Amin Isfandiar M.Ag , dan selaku dosen pembimbing yang senantiasa telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir.



6. Bapak dan Ibu dosen khususnya dosen Jurusan D3 Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmunya.
7. Kedua orang tua saya, Alm Bapak Muchaeri dan Ibu Naseha, serta kakak dan teman saya, yang tanpa lelah memberikan semangat dan mendoakan saya, sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik dan lancar.
8. Segenap SDM dan marketing Bank Syariah Mandiri KCP Pecalang yang telah bersedia memberikan data-data maupun informasi yang penulis butuhkan dalam Tugas Akhir ini.
9. Serta semua pihak yang mendukung dalam terselesainya Tugas Akhir ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu pesatu.

Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ni masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurna Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermnfaat bagi yang membutuhkan.

Wassaamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 18 Februari 2019

Penulis

PUJI KHIKMAWATI
NIM. 2012115131

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN TRANSLITERASI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN MOTTO	x
ABSTRAK	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Penegasan Istilah.....	6
F. Telaah Pustaka	7
G. Kerangka Teori.....	9
H. Metode Penelitian.....	11
I. Sistematika Penulisan	15
BAB II KERANGKA TEORI	
A. Strategi	16
1. Pengertian Strategi	16
2. Perencanaan Strategi	16
B. Loyalitas Nasabah	19
1. Pengertian Loyalitas Nasabah	19



2. Tahapan – tahapan Loyalitas Pelanggaran	21
C. Bank Syariah	24
BAB III GAMBARAN UMUM	
A. Profil Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang	26
B. Visi, Misi dan Budaya Kerja Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri .	27
C. Struktur Organisasi BSM KCP Pemalang	29
D. Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS	
A. Bentuk-Bentuk Loyalitas Nasabah di BSM KCP Pemalang	55
B. Analisis Bentuk-Bentuk Loyalitas Nasabah Di BSM KCP Pemalang	62
C. Strategi BSM KCP Pemalang Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah	67
D. Analisis Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga Loyalitas Nasabah	72
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Data Nasabah Produk Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang 54





DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pemasang	27
---	----



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pencapaian tujuan organisasi diperlukan alat yang berperan sebagai akselerator dan dinamisator sehingga tujuan dapat dicapai secara efektif dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut, strategi diyakini sebagai alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangan konsep mengenai strategi mengalami perkembangan yang cukup signifikan.¹

Pesatnya pendirian dan perkembangan bank syariah di dunia telah memberikan alternatif baru bagi konsumen pengguna jasa perbankan untuk menikmati produk-produk perbankan dengan metode non bunga. Hal ini mengisyaratkan bahwa dunia perbankan internasional telah mengadaptasi prinsip ekonomi yang ditawarkan oleh Islam, selain masa dijalankannya prinsip ekonomi konvensional yang berlaku.²

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayar dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang, pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

¹ Akdon, *Strategic Management For Education Management* (Manajemen Strategik untuk Manajemen pendidikan (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 2.

² Edi Wibowo, *Mengapa Memilih Bank Syariah* (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 10.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³ Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berbasiskan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.⁴

Islam sesuatu *dien (way of life)* yang praktis, mengajarkan segala yang baik dan bermanfaat bagi manusia, dengan mengabaikan waktu, tempat atau tahap-tahap perkembangannya. Selain itu, Islam adlah agama *fitrah*, yang sesuai dengan sifat manusia (*human nature*). Islam memberikan panduan yang dinamis terhadap semua aspek kehidupan termasuk sektor bisnis dan transaksi keuangan. Islam melarang setiap pemabayaran bunga (Riba) atas berbagai bentuk pinjaman, apakah itu berasal dari teman, perusahaan perorangan atau lembaga keuangan lainnya.⁵

Loyalitas nasabah hal yang mutlak bagi bank yang mengingatkan tetap eksis dalam usahannya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun jauh lebih sulit adalah mempertahankan nasabah lama. Memperebutkan loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan. Loyalitas nasabah merupakan puncak pencapaian pelaku bisnis perbankan. Nasabah yang puas dan setia tidak akan tagu untuk menjadi penyebar kabar baik yang selalu menyebarkan kebaikan mengenai produk perbankan yang

³ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat(1).

⁴ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Pasal 2 Ayat(1).

⁵ Zainul Arifin, *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*, (Jakarta: Azkia Publisher, 2009), Cet. 7, hlm. 18.

dikonsumsinya. Mereka memiliki kredibilitas yang tinggi, karena tidak dibayar oleh pihak manapun untuk merekomendasikan produk dan merk perbankan.⁶

Mempertahankan nasabah yang loyal memang harus mendapatkan prioritas yang utama dari pada mendapatkannasabah baru, karena untuk merekrut atau mendapatkan nasabah baru bukanlah hal yang mudah karena akan memerlukan biaya yang banyak, maka sangatlah rugi bila perusahaan melepas nasabah yang telah loyal secara begitu saja.⁷

Kesetiaan pelanggan tidak dapat dibeli, kesetiaan tidak dapat dipaksakan, kesetiaan diperoleh melalui kepuasan yang diterima sering berjalannya waktu dan usaha, kesetiaan terwujud karena bukan hal berupa uang saja, kesetiaan tidak dapat diperjual belikan, karena kesetiaan datangnya dari lubuk hati dari ketulusan nurani yang terjadi akibat adanya rasa puas yang diterima dan dirasakan pelanggan, karena pelayanan yang diterima sangat baik dan itu terus dilakukan tanpa ada batas waktu. Jika perusahaan dapat petugas layanan tetap berusaha untuk menjaga proses layanan dengan sangat baik, maka akan tertanam di dalam hati pelanggan dan pada akhirnya pelanggan akan mengikuti dengan kesetiaan yang akan selalu diberikannya.⁸

Loyalitas nasabah harus diperlukan oleh sebuah perusahaan untuk mampu bersaing dengan perusahaan lain. Loyalitas nasabah perlu diperoleh karena seorang yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Dengan adanya loyalitas nasabah, maka bagi perusahaan sangat

⁶ Dokumentasi Mandiri Syariah

⁷ Risdiyanti Prasetyo dan Jhon J.O.I Ihalauw, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2005), hm. 4.

⁸ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Pima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm, 13.

menguntungkan, karena pemasar atau pengusaha menghemat beberapa biaya dalam melakukan promosi.

Shintanova consumer banking, *relationship manager* di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang mengatakan, Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah hanya melakukan hubungan personal atau dengan menjalin hubungan kekeluargaan. Hubungan personal yang dimaksudkan adalah hubungan komunikasi yang lebih mengutamakan pada pertemuan secara langsung, yaitu seorang karyawan Bank syariah Mandiri KCP Pemalang yang secara langsung mendatangi calon nasabah atau calon nasabah yang langsung menemui *customer banking* untuk mengetahui informasi-informasi tentang produk pendanaan dan pembiayaan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Mengenai bentuk-bentuk loyalitas nasabah, BSM KCP Pemalang mampu memikat nasabah agar tetap menggunakan produk BSM. Nasabah banyak yang merasa puas dengan BSM baik dari segi pelayanan, tempat yang nyaman, pegawainnya yang ramah, dan pelayanan yang cepat.⁹

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Bentuk-bentuk loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?

⁹ Shintanova, Wawancara, Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang , 25 Oktober 2018.

2. Bagaimana strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bentuk-bentuk loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.
- b. Untuk mengetahui strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atass, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat Secara Teoritis

Dengan adanya penelitian ini dapat menambah informasi, wawasan pemikiran dan pengetahuan dalam kajian promosi di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.

- b. Manfaat Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan wacana dan motivasi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang agar dapat selalu berkembang.

E. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi salah perspsi dalam pemahaman serta menghindari kesalahpahaman dalam menafsirkan judul penelitian diatas, maka terlebih dahulu penulis akan memberikan penegasan terhadap beberapa istilah yang dianggap penting agar memberikan gambaran jelas akan maksud judul Tugas Akhir (TA) ini, yaitu sebagai berikut:

1. Strategi

Strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diarahkan untuk mencapai tujuan perusahaan.¹⁰

2. Loyalitas

Situasi dimana nasabah bersikap positif terhadap produk atau produsen (penyedia jasa/produk) dan disertai pola pembelian ulang yang konsisten.¹¹

3. Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang

Lembaga keuangan syariah yang melandasi kegiatan operasionalnya dengan harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia.¹²

¹⁰ Endah Prapti, *Pemasaran Strategik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 2.

¹¹ Reyyani Sjahrial, *Periklanan Promosi dan Aspek Tambahan Komunikasi Pemasaran Terpadu*, (Jakarta: Erlangga, 2003), hlm. 6.

¹² Dokumentasi Mandiri Syariah

F. Telaah Pustaka

Dalam penelitian ini, penulis harus menggunakan referensi yang terkait dengan judul yang diteliti agar menghasilkan sebuah karya ilmiah yang baik dan akurat. Di antara sumber-sumber tersebut antara lain adalah sebagai berikut.

Badar Ali Jalil Hasibuan, dalam penelitian yang berjudul “ *Strategi KSPP S BMT Mitra Umat Pekalongan Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-produk penghimpunan Dana*” tahun 2018, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, mengemukakan KSPPS BMT Mitra Umat Pekalongan. Informasi dalam penelitian berupa sekretariat dan pegawai tetap yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, sedangkan objek dalam penelitian ialah strategi dalam menjaga loyalitas nasabah pada produk-produk penghimpunan dana.¹³

Uswatun Hasanah, dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Etika Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah Pasa BMT (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishody pegesangan Mataram)” tahun 2015, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, mengemukakan kemampuan BMT dalam menerapkan etika bisnis islam yang dapat berpengaruh terhadap loyalitas

¹³ Badar Ali Jalil Hasibuan, “*Strategi KSPPS BMT Mitra Pekalongan Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-Produk Penghimpunan Dana*”, Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah (Pekalongan: IAIN Pekalongan, 2016)”

nasabah, karena etika yang baik dalam pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah.¹⁴

Mencermati hasil penelitian Uswatun Hasanah terdapat persamaan dengan peneliti yang penulis teliti yaitu sama-sama meneliti tentang loyalitas nasabah, tetapi perbedaan yang cukup mendasar yaitu dalam penelitian diatas membahas masalah pengaruh penerapan etika bisnis islam terhadap loyalitas nasabah, sedangkan penelitian penulis adalah tentang peran BSM dalam menjaga loyalitas nasabah.

Akhlaq Kurnia, dalam penelitiannya yang berjudul “*Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BNI Cabang Pembantu Ngagel Surabaya*” tahun 2014, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, mengemukakan bahwa program pemberian hadiah merupakan bagian dari strategi pemasaran yang dilaksanakan BNI Syariah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya. Program Pemberian hadiah ini juga mempunyai peran untuk meningkatkan loyalitas nasabah.¹⁵

Tyas Purwati, “*Pengaruh Buaran Pemasaran Terhadap Loyalitas Nabah Wanita Pekerja Sektor Formal PT. Bank BRI Syariah KC Surabaya Gubeng*” tahun 2013, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, mengemukakan pengaruh Strategi pemasaran yang dilaukan PT. Bank Syariah KC Surabaya Gubeng terhadap Loyalitas nasabah wanita pekerja sektor formal.

¹⁴ Uswatun Hasanah, “*Pengaruh Penerapan Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishody Pegesangan Mataram)*”, Skripsi (Mataram: IAIN Mataram, 2016)”

¹⁵ Akhla Karunia, “*Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BNI Cabang Pembantu Ngagel Surabaya*” Skripsi (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2014).

Eko Yuliawan, “*Pengaruh Experintal Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota*” Menurut penelitian tersebut bahwa kepuasan pelanggan adalah perbandingan antara kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dengan harapan para pelanggan.¹⁶

Hatana Samuel, “*Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional*” Menurut penelitian tersebut menunjukkan bahwa komitmen dan penanganan keluhan dari Bank Nasional memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan pelanggan.¹⁷

Budi Djatmiko, “*Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Pada Nasabah BRI Unit Sudierman-Bandung)*” Menurut Penelitian Tersebut Memperlihatkan baik secara simultan maupun secara parsial, CRM yang terdiri atas *Financial Bond*, dan *Customization Bonds* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah.¹⁸

G. Kerangka Teori

1. Strategi

¹⁶ Eko Yuliawan, “Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota”, *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, NO. 01, VI, 2016, hlm. 6.

¹⁷ Hatane Samuel, “customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional”, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, No. 1, V, 2012, hlm. 33.

¹⁸ Budi Djatmiko, “Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah”, *Jurnal*, No 3, X, 2013, hlm 31.

Strategi adalah kerangka yang membimbing dan mengendalikan pilihan-pilihan yang menetapkan sifat dan arah suatu organisasi perusahaan.¹⁹ Menurut Stephen P. Robbins manajemen strategi adalah apa yang dilakukan manajer untuk mengembangkan strategi organisasi, jadi strategi adalah rencana mengenai bagaimana sebuah organisasi akan melakukan sesuatu yang harus dikerjakan dalam bisnis, bagaimana organisasi akan menang bersaing, dan bagaimana menarik serta memuaskan para pelanggan agar dapat mencapai tujuannya.²⁰

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan satu kata lama yang biasanya digunakan untuk menggambarkan kesetiaan atau kepatuhan terhadap negara, gerakan, atau individu. Belakangan ini, loyalitas digunakan produk perusahaan untuk menggambarkan kesediaan pelanggan agar senantiasa menggunakan produk perusahaan dalam jangka panjang, apalagi jika menggunakannya secara eksklusif, dan merekomendasikan produk-produk perusahaan kepada teman rekannya. Loyalitas pelanggan melampaui dan mencakup preferensi, kesukaan, dan itikad di masa mendatang.²¹

Standar loyalitas nasabah yang peneliti gunakan adalah

¹⁹ Akdon, *Strategic Management*,...hlm. 4.

²⁰ Stephen P. Robbins, *Manajemen, Edisi Kespuluh Jilid I* (Jakarta: Erlangga. 2010). hlm. 212.

²¹ Christopher Lovelock, *Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Perspektif Indonesia* (Jakarta: Erlangga, 2010). Cet 2, hlm. 76.

sebagai berikut:²²

- a. Melakukan pembelian secara teratur.
- b. Melakukan pembelian di semua lini produk atau jasa
- c. Merekomendasikan produk lain.
- d. Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing.

H. Metode Penelitian

Metodologi Penelitian adalah Strategi umum yang dianut dalam pengumpulan data dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang sedang diselidiki atau diteliti.²³

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian *Field Research*, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.²⁴ Menurut Bogdan dan Taylor, sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.²⁵

²² Etta Mamang Sangadj & Sopian, *Pelaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian* (Yogyakarta: Andi, 2013), hlm. 105.

²³Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta : Pustaka Pelajar, 2017), hlm. 39

²⁴ Sudarwan Denim, *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi, Presentasi, dan Publikasi hasil penelitian untuk mahasiswa dan penelitian pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*, (Bandung: CV . Pustaka Setia, 2002), Cet.I, hlm.51.

²⁵ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002). Cet. 17,hlm.3.

Sementara itu penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomena yang ada baik fenomena alamiah maupun rekayasa manusia.²⁶

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif Kualitatif adalah untuk membuat pencandraan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga Loyalitas Nasabah.

2. Sumber Data

Adapun sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dengan mengenakan alat pengukur atau alat pengambil data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari.²⁷ Adapun yang dimaksud sebagai sumber data primer dalam penelitian ini adalah Shintanova Consumer banking Relationship Manager Bank Syari'ah Mandiri KCP Pemalang.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitian.²⁸ Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang

²⁶ Lexy J. Moelong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...hlm.17.

²⁷ Saifudin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997), hlm. 91.

²⁸ Saifudin Azwar, *Metode penelitian*,...hlm.93.

telah tersedia. Sebagai data sekunder penulis mengambil dari buku-buku atau dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian ini.

3. Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini juga termasuk penelitian lapangan (field research), yakni penelitian yang langsung dilakukan atau pada responden,²⁹ oleh karenanya untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan salah satu metode utama dalam penelitian kualitatif. Secara umum observasi berarti pengamatan, penglihatan.³⁰ Dan dalam penelitian, metode observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.³¹

Fungsi metode observasi ini adalah mengamati keunggulan-keunggulan dari Bank Syariah Mandiri KCP Pecalongan, yang dapat berguna sebagai pencitraan positif untuk menarik minat nasabah terhadap bank tersebut.

b. Metode Wawancara (*interview*)

Metode *interview* atau wawancara yaitu sebagai suatu proses tanya jawab lisan, dua orang atau lebih terhadap-hadapan secara fisik, yang

²⁹ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2012), hlm. 11.

³⁰ Imam Suparyogo, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 167.

³¹ S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta : Rineka Cipta, 2000), hlm. 158.

satu dapat melihat muka yang lain dan mendengarkan suaranya dengan telinganya sendiri.³²

Penulis menggunakan metode ini dengan cara melakukan wawancara langsung dengan ibu Sinta bagian pemasaran dana Bank Syari'ah Mandiri KCP Pemasang.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, maupun melalui dokumentasi. Dalam melakukan dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, dokumen, notulen rapat, catatan harian, dan sebagainya.³³

Dokumentasi ini digunakan untuk mengetahui data-data yang berupa catatan atau dokumentasi mengenai Strategi Bank Syari'ah Mandiri KCP Pemasang dalam menjaga Loyalitas Nasabah dan lain sebagainya yang diperlukan dalam penelitian ini.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan sebagai macam teknik pengumpulan data dan dilakukan secara terus-menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut maka akan menghasilkan data yang banyak sekali. Oleh karena itu, supaya data-data yang banyak tersebut dapat sesuai

³² Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi, 2004), jilid 2, hlm. 217.

³³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), Cet. 12, ed. Revisi, hlm. 135.

dengan data-data yang diperlukan dan dapat dipahami, maka diperlukan adanya analisis data.

Dalam hal analisis data kualitatif, Bogdan menyatakan Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.³⁴

I. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis dan konsisten, maka perlu disusun sedemikian rupa sistematika penulisan sehingga dapat menunjukkan totalitas yang utuh. Maka sistematika penulisan ini terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang segala sesuatu yang melandasi pembahasan objek yang diteliti yaitu pengertian promosi, tujuan promosi.

³⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2007), cet. 3, hlm. 334.

BAB III GAMBARAN UMUM

Berisi tentang gambaran umum Bank Syari'ah ,amdiri KCP Pemalang, Visi dan Misi, nilai-nilai perusahaan, struktur organisasi, produk-produk di Bank Syari'ah Mandiri KCP Pemalang.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang startegi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga Loyalitas Nasabah.

BAB V PENUTUP

Bab ini adalah bab terakhir dalam penulisan Tugas Akhir dan Merupakan bab yang berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan paparan hasil penelitian yang peneliti sajikan pada bab sebelumnya, dengan judul “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam Menjaga Loyalitas Nasabah, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Bentuk-bentuk loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dapat diketahui bahwa dengan (1) keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa dari Bank Syariah Mandiri, (2) tetap membeli produk secara teratur, (3) tidak terpengaruh dengan promosi yang dilakukan oleh perbankan lain, dan (4) menarik nasabah lain untuk menggunakan produk atau jasa Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.
2. Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi BSM dalam menjaga loyalitas dilakukan dengan cara nasabah melakukan perlindungan nasabah sehingga nasabah akan merasa aman ketika menyimpan uangnya di BSM karena ada hukum yang melindunginya.

B. Saran

Bagi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang

Bank Syariah Mandiri (BSM) KCP Pemalang disarankan untuk menjaga loyalitas nasabah, dengan mendapatkan nasabah yang baru berarti secara tidak langsung mengurangi biaya pemasaran. Untuk menjaga loyalitas nasabah yang tinggi dari pihak bank sebaiknya menjaga hubungan baik dengan nasabah, selalu ramah dengan nasabah, selalu menjaga rahasia nasabah, serta memahami karakter dari nasabah. Untuk pihak manajer sebaiknya selalu memberikan pengertian kepada semua karyawannya akan pentingnya sebuah pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Akdon.2011.*Strategic Management For Education Management* (Manajemen Alfabeta.
- Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Arifin, Zainul.2009. *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Azkia.
- Arikunto,Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*.
- Atep Adya, Barata.2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima (Cetakan kedua)*.
- Azwar, Saifudin. 1997. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Davis, Keith. 2000. *Perilaku Dalam Organisasi Alih Bahasa Agus Darma*.
- Denim,Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti Kualitatif Rancangan Metodologi*,
- Djarmiko, Budi.2013. “Pengaruh Customer Relationship Marketing Terhadap Erlangga.
- Furchan.2017. *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hasan,M.Iqbal.2012. *Pokok-Pokok Materi Metode Penelitian dan*
- Hurriati, Ratih. 2010. *Buaran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Ilmu.
- J. Moleong,Lexy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja
- Kasmir.2005.*Pemasaran Bank*, Edisi Pertama, Cetakan Ke-2.Jakarta: kencana.
- Lovelock, Christopher. 2010.*Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi Loyalitas Nasabah*”.*Jurnal*.
- Mamang Sangadj,Etta dan Sopian. 2013. “*Pelaku Konsumen Pendekatan*

- Margono,S. 2000. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- P. Robbins, Stephen. 2010. *"Manajemen, Edisi Kesepuluh Jilid I"*. Jakarta: Pelajar.
- Perspektif Indonesia*. Jakarta: Erlangga.
- Perusahaan Organisasi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian"*. Yogyakarta: Andi.
- Prapti, Endah.2011. *Pemasaran Strategik*.Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Prasetijo, Risdiyanti dan Jhon J.O.I Ihalauw.2005.*Perilaku Konsumen. Presentasi, dan Publikasi hasil penelitian untuk mahasiswa dan penelitian pemula Bidang Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Press.
- R&D. Bandung: Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Pima*.Yogyakarta: Graha Rosdakarya.
- Rosdakarya.
- Soegito. 2007. *Marketing Reaserch: Panduan Bagi Manajer, Pemimpin Strategik untuk Manajemen pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono.2007. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, dan*
- Suparyogo, Imam. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja
- Susanto, Burhannudin. 2008. *Hukum Perbankan Syariah*. Yogyakarta: UII
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, Edi.2005. *Mengapa Memilih Bank Syariah* . Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Women, Jhon C. 2002. *Perilaku Konsumen Alih Bahasa Lina Salim* .Jakarta: Eralangga.
- Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

B. TUGAS AKHIR

Hasanah,Uswatun. 2016. “Pengaruh Penerapan Bisnis Islam terhadap Loyalitas Nasabah pada BMT (Studi Kasus di BMT Al-Iqtishody Pegesangan Mataram)”. Mataram: *Skripsi* IAIN Mataram.

Jalil Hasibuan, Badar Ali. 2016. “Strategi KSPPS BMT Mitra Pekalongan Dalam Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Produk-Produk Penghimpunan Dana”. Pekalongan: *Tugas Akhir Ahli Madya Perbankan Syariah* IAIN Pekalongan.

Karunia,Akhla.2014.“Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BNI Cabang Pembantu Ngagel Surabaya”. Surabaya: *Skripsi* UIN Sunan Ampel Surabaya.

C. JURNAL

Semuel, Hatane. 2012. “Customer Relationship Marketing Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Perbankan Nasional”.*Jurnal Manajemen Pemasaran*.

Yuliawan,Eko. 2016. “Pengaruh Experiental Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Cabang Medan Balai Kota”. *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*.

D. WAWANCARA

Faizah,Nur. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Kamal,M. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Kholik, Abdul. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 09 September 2018.

Menjaga Loyalitas Nasabah. Wawancara dengan Responden Bank Syariah

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Consumer Banking Relationship Manager Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 09 September 2018.



Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 17 Oktober 2018.

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 17 Oktober 2018.

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 17 Oktober 2018.

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 09 September 2018.

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Responden Bank

Menjaga Loyalitas Nasabah”.Wawancara dengan Responden Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 09 September 2018.

Puspita,Ayu. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Ridho,Faisal. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Santika. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Shintanova.2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

Syariah Mandiri KCP Pemalang. Wawancara Pribadi 09 September 2018.

Widiani, Fita. 2018. “Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam

E. INTERNET

<https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/visi-misi>. Diakses pada tanggal 10 oktober.

F. UNDANG-UNDANG

Undang-Undang No. 2 Tahun 2004 tentang Lembaga Penjaminan Simpanan, Pasal 4.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 1 Ayat(1).



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1

Panduan Wawancara

1. Apa visi dan misi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?
2. Bagaimana struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?
3. Apa saja produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?
4. Bagaimana Strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang Dalam Menjaga Loyalitas?

Lampiran 2

Dokumentasi daftar wawancara di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang

Informan : Shintanova

Pewawancara : Puji khikmawati

Transkrip Wawancara

1. Apa visi dan misi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?
 - a) Visi
“Bank Syariah Terdepan dan Modern”
 - 1) Untuk Nasabah: BSM merupakan bank yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.
 - 2) Untuk Pegawai: BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir professional.



3) Untuk Investor: Institusi keuangan syariah Indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

b) Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
 - a. Budaya Kerja Bank Syariah Mandiri.

2. Bagaimana struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?

Struktur organisasi di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang:

Pengurus cabang : Muhammad Agus salam

Branch Operation & service manager : Erni Yusnita

Consumer Banking Relationship : Shintanova Perwitasari

Jumlah personal yang turut terlibat secara langsung dalam menjalankan kegiatan Bank Syariah Mandiri KCP Peamalang saat sekarang ada 24 orang.

3. Apa saja produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang?

Produk dan Layanan yang ada di Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.

a. Produk Tabungan¹

1) BSM Tabungan Berencana

Tabungan berjangka yang memberikan nisbah bagi hasil berjenjang serta kepastian pencapaian target dana yang telah ditetapkan.

Manfaat:

- a) Kemudahan perencanaan keuangan Nasabah jangka panjang
- b) Memperoleh jaminan pencapaian target dana
- c) Mendapatkan perlindungan asuransi secara gratis dan otomatis, tanpa pemeriksaan kesehatan
- d) Manfaat asuransi adalah sebesar kekurangan target dana dari setoran bulanan yang telah dibayarkan.

2) BSM Tabungan Simpatik

Tabungan berdasarkan prinsip *wadi'ah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang disepakati.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin
- b) Online di seluruh outlet BSM

¹ <https://www.syariahmandiri.co.id/misi> (Diakses pada tanggal 10 Oktober)



- c) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
- d) Fasilitas BSM Card, yang berfungsi sebagai kartu ATM & debit dan kartu potongan harga di merchant yang telah bekerjasama dengan BSM
- e) Fasilitas *e-Banking*, yaitu BSM *Mobile Banking* & BSM *Net Banking*
- f) Penyaluran zakat, infaq dan sedekah

3) BSM Tabungan Cendikia

Tabungan berjangka untuk keperluan uang pendidikan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*installment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

Manfaat:

- a) Kemudahan perencanaan keuangan masa depan, khususnya untuk biaya pendidikan putra/putrid.
 - b) Mendapatkan perlindungan asuransi secara otomatis, tanpa melalui pemeriksaan kesehatan.
- ### 4) BSM Tabungan Dollar

Tabungan dalam mata uang dollar (*USD*) yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan BSM

Fitur & Biaya:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *wadi'ah yad dhamanah*



- b) Minimum setoran awal USD100
- c) Saldo minimum USD100
- d) Biaya administrasi maksimum USD5 dan dapat mengurangi saldo minimal Biaya tutup rekening USD5

5) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan Pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip *mudharabah mutlaqah*, yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan hasil kerjasama BSM dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia.

6) BSM Tabunganku

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

7) Tabungan Mabror

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Manfaat:

- a) Aman dan terjamin
- b) Online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.



8) Tabungan Mabruur Junior

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji & umrah.

Fitur:

- a) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*.
 - b) Nama yang tercantum di buku tabungan adalah nama Anak.
 - c) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji/ Umrah (BPIH).
 - d) Setoran awal minimal Rp100.000.
 - e) Setoran selanjutnya minimal Rp100.000.
 - f) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama
 - g) Biaya penutupan rekening karena batal Rp25.000.
- #### 9) Tabungan Saham Syariah

Tabungan Saham Syariah adalah Rekening Dana Nasabah berupa produk tabungan yang khusus digunakan untuk keperluan penyelesaian transaksi Efek (baik berupa kewajiban maupun hak Nasabah), serta untuk menerima hak Nasabah yang terkait dengan efek yang dimilikinya melalui Pemegang Rekening KSEI.

b. Produk Giro

1) BSM Giro

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah*.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat
 - b) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau B/G
 - c) Fasilitas *Intercity Clearing* untuk kecepatan pembayaran inkaso (kliring antar wilayah)
 - d) Fasilitas BSM Card, sebagai kartu ATM sekaligus debit (untuk perorangan)
 - e) Fasilitas pengiriman account statement setiap awal bulan
 - f) Bonus bulanan yang diberikan sesuai dengan kebijakan BSM
- 2) BSM Giro Valas

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang US Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip *wadiah yad dhamanah* untuk perorangan atau non-perorangan.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat
- b) Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan slip penarikan

- c) Fasilitas pengiriman account statement setiap bulan
 - d) Bonus bulanan sesuai kebijakan BSM.
- 3) BSM Giro Singapore

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Singapore Dollar untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah ya dhamanah untuk perorangan atau non perorangan.

Manfaat:

- a) Dana aman dan tersedia setiap saat
 - b) Penarikan dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan slip penarikan
 - c) Bonus bulanan sesuai kebijakan BSM
- 4) BSM Giro EURO

Sarana penyimpanan dana dalam mata uang Euro untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanan untuk perorangan atau non perorangan.²

c. Produk Deposito

- 1) BSM Deposito

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

Manfaat:

² <https://www.syariahmandiri.co.id/consumer-banking/ giro/ bsm-giro> (Diakses pada tanggal 10 Oktober)



- a) Dana aman dan terjamin
- b) Pengelolaan dana secara syariah
- c) Bagi hasil yang kompetitif
- d) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan
- e) Fasilitas Automatic Roll Over (ARO).

2) BSM Deposito Valas

Investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang dollar yang dikelola berdasarkan prinsip *Mudharabah Muthlaqah* untuk perorangan dan non-perorangan.

Manfaat:

- a) Bagi hasil yang kompetitif
- b) Dana aman dan terjamin

d. Produk Jasa

1) BSM Card

Manfaat:

- a) Untuk tarik tunai
- b) Transfer antar rekening
- c) *Payment* dan *purchase*
- d) Belanja dll.

2) BSM Sentra Bayar

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

Karakteristik:



- a) Hasil kliring dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
- b) Valuta rupiah.
- c) Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila *warkat* tersebut ditolak bank tertarik, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawaban.

3) *BSM SMS Banking*

BSM SMS Banking merupakan produk layanan perbankan berbasis teknologi seluler yang memberikan kemudahan melakukan berbagai transaksi perbankan.

Manfaat:

- a) Transaksi kapan dan dimana saja
- b) Pendaftaran gratis di seluruh cabang BSM
- c) Biaya transaksi murah.

4) *BSM Mobile Banking*

Layanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (handphone)* dengan menggunakan koneksi jaringan data yang dapat digunakan oleh nasabah.

5) *BSM Net Banking*

Layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet dengan alamat "<https://bsmnet.syariahmandiri.co.id>" yang dapat digunakan oleh nasabah.

Manfaat:



- a) Dapat melakukan Transfer uang non tunai
 - b) Mengecek saldo dan mutasi rekening
 - c) Membayar tagihan bulanan
 - d) Isi ulang pulsa elektrik
 - e) Pembayaran *e-commerce*
 - f) Informasi kartu kredit
 - g) Melihat informasi kurs
 - h) Mengetahui program bank
- 6) Pembayaran melalui menu Pemindahbukuan ATM (PPBA)
- Layanan pembayaran institusi (lembaga pendidikan, asuransi, lembaga khusus, lembaga keuangan non bank) melalui menu pemindahbukuan di ATM. Akad yang digunakan adalah *wakalah wal ujah*. Akad *wakalah wal ujah* adalah akad yang memberikan kewenangan bagi bank untuk mewakili nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan-tagihannya. Atas jasanya, bank diberikan upah (yang disebut Ujah).
- Fasilitas/Fitur:
- a) Rekening Giro di BSM
 - b) Pengkreditan ke rekening institusi
 - c) Laporan pembayaran pelanggan ke rekening institusi
 - d) Laporan harian H+1 setelah transaksi ke institusi lewat *e-mail* atau media lain.
- 7) BSM Jual Beli Valas



Pertukaran mata uang rupiah dengan mata uang asing atau mata uang asing dengan mata uang asing lainnya yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri dengan nasabah.

Karakteristik:

- a) Transaksi jual beli ini menggunakan akad *Sharf*.
 - b) Menggunakan kurs jual beli yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri
 - c) Perhitungan kurs jual beli valuta asing harus didasarkan pada valuta rupiah
 - d) Jual beli valuta asing dapat dilakukan dengan tunai atau pendebitan rekening
 - e) *Bank note* yang diperjualbelikan harus tanpa cacat dan sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri.
- 8) *BSM Electronic Payroll*

Pembayaran gaji karyawan institusi melalui teknologi terkini Bank Syariah Mandiri secara mudah, aman dan fleksibel.

Karakteristik:

- a) Dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri.
- b) Teknologi *payroll* terkini yang didesain dapat menerima segala jenis sistem Informasi Teknologi yang digunakan perusahaan
- c) Pembayaran hanya dilayanin untuk mata uang rupiah
- d) Pembayaran gaji dapat dilakukan lebih dari satu kali setiap bulan untuk setiap karyawan perusahaan.



9) Transfer Uang Tunai

“Menjangkau Pelosok Negeri” Manfaatkan layanan BSM Transfer Uang Tunai untuk mengirim uang tunai kepada sanak saudara atau rekan bisnis Anda di seluruh pelosok negeri tercinta dengan mudah dan aman. Uang tetap dapat dikirim meskipun di lokasi tersebut belum tersedia layanan perbankan.

Cukup menggunakan BSM *Net Banking* atau BSM *Mobile Banking* GPRS, Anda dapat menikmati layanan Transfer Uang Tunai kapan saja dan di mana saja.

10) BSM *E-Money*

BSM *E-Money* adalah kartu prabayar berbasis *smart card* yang diterbitkan oleh BSM bekerjasama dengan Bank Mandiri.

Manfaat: Mudah dan praktis dalam melakukan transaksi harian, tidak perlu membawa uang tunai dan direpotkan oleh uang kembalian

e. Jasa Operasional

1) BSM Transfer Lintas Negara *Western Union*

Adalah jasa pengiriman uang/penerimaan kiriman uang secara cepat (*real time on line*) yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara (domestik).

Keunggulan:

a) Dalam hitungan detik dana sudah dapat diambil oleh Penerima



- b) Dilayani oleh +/- 200.000 agen yang tersebar di +/- 200 negara.
- c) Pengirim/Penerima tidak harus memiliki rekening di bank atau tidak harus berdomisili tetap di negara pengirim atau di negara tujuan transfer
- d) Pengiriman uang ke beberapa negara tertentu wajib dilengkapi dengan pengaman yaitu *test question*.

2) BSM Kliring

Penagihan *warkat* bank lain di mana lokasi bank tertariknya berada dalam satu wilayah *kliring*.

Karakteristik:

- a) Hasil kliring dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain.
- b) Valuta rupiah.
- c) Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila *warkat* tersebut ditolak bank tertarik, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.

3) BSM Inkaso

Penagihan *warkat* bank lain di mana bank tertariknya berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri, hasilnya penagihan akan dikredit ke rekening nasabah.

Karakteristik:

- a) Nasabah harus memiliki rekening di Bank Syariah Mandiri
- b) Mata uang rupiah atau valuta asing lainnya (USD, SGD)



- c) Hasil inkaso BSM dikreditkan ke rekening nasabah atau ditransfer ke rekening nasabah di bank lain
- d) Bank hanya penerima amanat dan mewakili (*wakalah*) nasabah, bila terjadi kesalahan/keterlambatan hasil inkaso BSM, maka Bank Syariah Mandiri tidak bertanggung jawab.

4) BSM *Intercity Clearing*

Jasa penagihan *warkat* (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar wilayah kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima danan hasil tagihan cek atau bilyet giro tersebut pada keesokan harinya.

Karakteristik:

- a) Media penarikan berasal dari cek atau bilyet giro dari bank lain
- b) Dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri
- c) Fasilitas ini hanya dapat dilaksanakan dengan bank yang telah memiliki jasa yang sama.

5) BSM RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Jasa transfer uang valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*. Hasil transfer efektif dalam hitungan menit.

Karakteristik:

- a) Dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri
- b) Pengiriman hanya dalam bentuk mata uang rupiah



c) Batas waktu transfer sesuai waktu yang ditentukan Bank Syariah Mandiri.

6) Transfer Dalam Kota (LLG)

Jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

Karakteristik :

- a) Dana berasal dari pembayaran tunai atau pendebitan rekening
- b) Pengiriman hanya dalam bentuk mata uang rupiah.
- c) Batas waktu transfer sesuai dengan jadwal kliring yang ditentukan Bank Syariah Mandiri.

7) BSM Transfer Valas

BSM Transfer Valas adalah layanan transfer valuta asing (valas) antar rekening bank di Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang. BSM Transfer Valas menggunakan *payment instruction* berbasis *SWIFT* yang sangat terjamin keamanannya.

Penerima (*beneficiary*) dana atau pengirim (*sender*) dapat mengirim atau menerima dana dalam mata uang Dollar Amerika (USD), Saudi Arabian Riyal (SAR), Dollar Australia (AUD), Dollar Singapura, EURO, dan Yen Jepang (JPY).

Keunggulan:

- a) Memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi bisnis khususnya dalam hal transaksi keuangan sehingga kredibilitas nasabah dapat terjamin



- b) Dana yang ditransfer nasabah dalam hitungan menit dapat diterima di bank tujuan dengan aman dan mudah.
- c) Tidak perlu membawa uang tunai untuk menyelesaikan transaksi bisnis.

8) BSM Pajak *Online*

Keunggulan:

- a) Wajib pajak tidak perlu datang ke kantor Kas Negara untuk melakukan pembayaran pajak
- b) Wajib pajak tidak perlu antri.
- c) Proses cepat.
- d) Transaksi langsung diterima oleh Kantor Pajak.

9) BSM Referensi Bank

Surat Keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan tertentu.

Keunggulan:

- a) Sebagai referensi bahwa nasabah dikenal baik oleh bank /bonafitas nasabah.
- b) Memenuhi salah satu persyaratan bagi nasabah yang akan melakukan suatu pengajuan pada pihak ketiga.
- c) Memberi kemudahan pada bisnis Anda.

10) BSM *Standing Order*

Fasilitas kemudahan yang diberikan Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang dalam transaksi financialnya harus



memindahkan dari suatu rekening ke rekening lainnya secara berulang-ulang. Dalam pelaksanaannya nasabah memberikan instruksi ke bank hanya satu kali saja.

Keunggulan:

- a) Kredibilitas nasabah dalam bertransaksi terjamin
- b) Nasabah tidak perlu setiap saat datang ke bank untuk melakukan pemindah bukuan.
- c) Memberi kemudahan pada bisnis Anda.

11) BSM *Payment Point*

Layanan transaksi *Payment Point* di Bank Syariah Mandiri dapat dilakukan oleh nasabah di setiap *outlet* Bank Syariah Mandiri atau di ATM. Pembayaran dapat dilakukan melalui debet rekening maupun tunai (*cash*).

Keunggulan:

- a) Nasabah tidak perlu antri (sebagai contoh: di antrian di kantor layanan PLN maupun kantor layanan lainnya).
- b) Proses cepat.
- c) mendapat konfirmasi transaksi.
- d) Transaksi *online*.

12) Layanan BSM-Pembayaran Institusi (BPI)\

Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI) adalah sistem layanan Pembayaran kepada nasabah institusi secara *Host to*



Host dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM Prima.

Keunggulan :

- a) Kredibilitas nasabah dalam bertransaksi terjamin.
 - b) Nasabah tidak perlu setiap saat datang ke bank untuk melakukan pemindahbukuan.
 - c) Member kemudahan pada bisnis anda.
- f. Pembiayaan Konsumen

1) BSM Impian

BSM Impian adalah pembiayaan konsumen dalam valuta rupiah yang diberikan oleh bank kepada karyawan tetap Perusahaan yang pengajuannya dilakukan secara massal (kelompok).

Keunggulan:

- a) Syarat yang mudah.
 - b) Fasilitas pembiayaan konsumen dengan pola channeling kepada sejumlah karyawan.
 - c) Limit pembiayaan minimum sebesar Rp5 juta dan maksimum sebesar Rp250 juta per calon nasabah.
- 2) Pembiayaan Kepada Pensiun

Pembiayaan kepada Pensiunan merupakan penyaluran fasilitas pembiayaan konsumen (termasuk untuk pembiayaan multiguna) kepada para pensuinan, dengan pembayaran angsuran

dilakukan melalui pemotongan uang pensiun langsung yang diterima oleh bank setiap bulan (pensiun bulanan). Akad yang digunakan adalah akad murabahah atau ijarah.

Keunggulan:

- a) Memberikan kesempatan dan kemudahan memperoleh fasilitas pembiayaan.
 - b) Meningkatkan kualitas hidup Nasabah dengan system pembayaran angsuran melalui potong langsung atas pensiun bulanan yang diterima setiap bulan.
 - c) Proses cepat dan mudah
- 3) Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan Griya BSM adalah pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membiayai pembelian rumah tinggal (konsumer), baik baru maupun bekas, di lingkungan *developer* dengan sistem *murabahah*.

Keunggulan:

- a) Angsuran tetap hingga jatuh tempo pembiayaan.
 - b) Proses permohonan yang mudah dan cepat
 - c) Fleksibel untuk membeli rumah baru atau *second*
- 4) Pembiayaan Kendaraan Bermotor

BSM Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor dengan sistem *murabahah*.



Keunggulan:

- a) Angsuran tetap hingga jatuh tempo pembiayaan.
- b) Proses permohonan yang mudah, cepat dan berkah sesuai syariah.
- c) Didukung lebih dari 3000 dealer.





DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Puji Khikmawati
Tempat,tanggal lahir : Pemalang, 30 juni 1996
NIM : 20121151131
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Lanjutan rt 02 rw 08 dusun 4 beji purwosari
Nama Orang Tua : Alm Muchaer (Ayah)

Naseha (Ibu)

Riwayat Pendidikan :

1. SD Muhammadiyah 01/05 purwoharjo : 2004 - 2009
2. SMP N 02 ampelgading : 2010 - 2012
3. SMA N 01 Comal : 2013 - 2015
4. IAIN PEKALONGAN : 2015 - Sekarang

Pekalongan, 21 Februari 2019

PUJI KHIKMAWATI
NIM. 2012115131



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : PUJI KHIKMAWATI
NIM : 2012115131
Jurusan/Prodi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
E-mail address : PUJIKHIKMAWATI30@GMAIL.COM
No. Hp : 082324662144

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)
yang berjudul :

**STRATEGI BANK SYARIAH MANDIRI KCP PEMALANG DALAM
MENJAGA LOYALITAS NASABAH**

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, 26 Maret 2019



Puji khikmawati

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam Flashdisk
(Flashdisk dikembalikan)

