

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia ekonomi dan dunia bisnis yang semakin pesat dapat dilihat dari ketatnya persaingan. Fenomena ini disebabkan oleh semakin banyaknya lembaga-lembaga keuangan syariah yang bermunculan. Lembaga syariah itu mampu sebagai pendorong pertumbuhan ekonomi suatu Negara, sehingga peran dan keadannya yang sangat penting dan sangat dibutuhkan. Hal itu dibuktikan dengan adanya perbankan syariah di Indonesia yang telah menunjukkan perkembangan pesat sejauh ini.

Dengan perkembangan bank syariah yang begitu pesat, maka persaingan antara lembaga keuangan syariah yang satu dengan yang lain akan meningkat. Ditengah pesatnya persaingan perbankan nasional yang menerapkan bunga, perbankan syariah yang sejauh ini menerapkan sistem ekonomi islam saat ini mampu bersaing dan kini mampu mencapai perkembangan signifikan sejak diberlakukan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, kesempatan bagi pengembangan syariah pun lebih luas. Kemunculan perbankan syariah semakin menguat ketika terjadi krisis ekonomi yang membuat bank-bank konvensional mengalami keterpurukan sementara perbankan syariah tetap bertahan. Saat ini dunia perbankan menghadapi era persaingan yang sehat dan saling menonjolkan

keunggulan yang dimiliki untuk menarik hati masyarakat Indonesia agar menjadi nasabahnya.

Bank syariah berdiri dilatarbelakangi oleh keinginan umat Islam untuk menghindari *riba* dalam muamalatnya. Tidak hanya menghindari *riba*, tujuan didirikannya bank syariah juga untuk memperoleh kesejahteraan lahir batin melalui kegiatan muamalah berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadist. Konsep itulah yang membuat bank syariah memiliki nilai lebih dibanding dengan bank konvensional. Nilai lebih ini terbukti menjadi mesin pendorong yang efektif bagi perkembangan bank syariah, sebab nilai lebih itu menjadi daya tarik tersendiri bagi perkembangan bank syariah di mata masyarakat.

Dari sekian banyak bank syariah yang ada di Indonesia Bank Muamalat yang perkembangannya cukup pesat. PT Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991. Pendiri Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI). Dan sejak beroperasi pada tanggal 1 Mei 1992 Bank Muamalat saat ini memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor layanan di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 Jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS).

Peningkatan perkembangan Bank Syariah dari tahun ke tahun, persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia juga semakin ketat.

Oleh sebab itu dibutuhkan beberapa strategi pemasaran yang dapat memasarkan produknya agar peningkatan jumlah nasabahnya juga seiring dengan peningkatan jumlah kantor Muamalat di Indonesia. Selain untuk menarik minat nasabah baru, strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat juga berfungsi untuk mempertahankan nasabah-nasabah yang telah menjadi pelanggan tetap Bank Muamalat agar tetap loyal. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Jember untuk menarik minat nasabah ialah antara lain dengan bersilaturahmi keruah nasabah, iklan, promosi dengan menawarkan berbagai hadiah menarik melalui pameran, dan bentuk promosi lainnya. Strategi pemasaran dalam bentuk promosi lainnya yang digunakan oleh Bank Muamalat Jember adalah strategi *maintenance*.

Strategi *maintenance* ini merupakan strategi untuk mempertahankan loyalitas nasabah-nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang dilakukan dengan cara memberikan promosi-promosi tertentu kepada nasabah. Misalnya dengan memberikan hadiah, mengirim kado saat ulang tahun nasabah, menghubungi nasabah tiap bulan, dan lain-lain. Maka dengan didukung nasabah yang loyal, bank syariah diharapkan dapat bukan hanya mampu secara aktif memilih dan mendapatkan calon nasabah baru, melainkan juga dapat menghadapi pangsa pasar yang semakin meningkat. Loyalitas nasabah merupakan salah satu aspek penting dalam pemasaran. Oleh karena itu perbankan harus mampu

mengintegrasikan strategi pemasaran untuk mendapatkan loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah merupakan hal yang sangat penting bagi bank, karena dengan nasabah loyal diharapkan bank dapat memperoleh profitabilitas jangka panjang bagi perusahaan. Maka dari itu, nasabah yang loyal adalah aset perusahaan yang harus dipertahankan.

Strategi *maintenance* yang digunakan oleh Bank Muamalat ini banyak juga diterapkan oleh bank-bank yang lainnya di seluruh Indonesia. Salah satunya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Strategi yang digunakan adalah antara lain dengan cara memberikan perhatian khusus kepada nasabah dengan menghubungi nasabah, memberikan ucapan selamat, pemberian hadiah, dan lain sebagainya tidak hanya nasabah prioritas saja akan tetapi semua nasabah yang menanamkan modalnya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Bank juga menawarkan produk-produk unggulan yang berbeda dengan bank lain seperti tabungan prima berhadiah dan tabungan rencana berhadiah. Strategi yang digunakan ini dinilai ampuh dan efektif untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sebanyak 80% sejak di terapkan pertama kalinya di bulan januari 2017.¹

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Strategi *Maintenance* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember”.

¹ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka peneliti merumuskan dalam beberapa fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember ?
2. Bagaimana peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan suatu faktor penting dalam suatu penelitian, sebab tujuan ini akan memberikan gambaran tentang arah penelitian yang akan dilakukan.

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka peneliti memiliki beberapa tujuan dalam penelitian ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
2. Untuk mengetahui peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

D. Manfaat Penelitian

Dalam pedoman penulisan karya tulis ilmiah IAIN Jember manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realistis.²

Dari penjabaran tersebut maka tersusun manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan keilmuan bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya mengenai strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Muamalat Kantor Cabang Jember.

2. Manfaat praktis

a) Bagi Bank

Sebagai bahan pertimbangan untuk memperbaiki strateginya dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya.

b) Bagi Masyarakat

Dapat memberikan informasi mengenai strategi yang digunakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember untuk mempertahankan loyalitas nasabah, dalam hal ini salah satunya yang di gunakan adalah *maintenance*.

² Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Perss, 2015), 45.

E. Definisi Istilah

1. Strategi *Maintenance*

Strategi *maintenace* merupakan salah satu bentuk strategi pemasaran yang dilakukan oleh Muamalat Kantor Cabang Jember. Strategi ini di lakukan dalam rangka untuk mempertahankan loyalitas nasabah-nasabah Muamalat Kantor Cabang Jember.

2. Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan kesetiaan seseorang terhadap suatu produk baik barang maupun jasa tertentu. Loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah.³

Sehingga maksud dari strategi *maintenance* yang digunakan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember merupakan salah satu alat bauran promosi dalam bentuk *personal selling* (penjualan pribadi). Karena dalam strategi ini dapat tercipta hubungan baik antara karyawan dengan nasabah sehingga dengan hubungan baik ini akan ada umpan balik bagi nasabah. Salah satu tujuan dari adanya strategi ini adalah untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

³ Ahmad Subagyo, *Marketing In Business* (Jakarta: PT Mitra Wacana Media, 2010),13.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan ini berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Sistematika proposal penelitian ini di antaranya:

BAB I Pendahuluan, yang meliputi uraian tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Kepustakaan, bab ini menjelaskan tentang penelitian terdahulu yang membahas penelitian yang telah dilakukan oleh orang lain yang serupa dengan penelitian yang peneliti lakukan. Kajian teori yang membahas tentang teori yang dijadikan landasan dalam melakukan penelitian yang sesuai dengan fokus penelitian.

BAB III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan metode yang digunakan untuk penelitian oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan kasus.

BAB IV Penyajian Data dan Analisis, bab ini akan membahas hasil yang diperoleh dari penelitian dengan berlandaskan pada penelitian lapangan. Penyajian data dan analisa data ini mendeskripsikan tentang uraian data dan temuan yang diperoleh dengan menggunakan metode dan prosedur yang diuraikan pada BAB III terkait dengan fokus penelitian yang diangkat.

BAB V merupakan bab Penutup, dalam bab ini diuraikan kesimpulan dari masalah-masalah yang yang dirumuskan dalam penelitian berikut saran-saran dari peneliti.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelusuran kajian terdahulu yang dilakukan penulis, ada beberapa penelitian yang terkait dengan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain:

1. **Firmansyah, "Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kalimantan)",(Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008).**

Fokus penelitian dalam skripsi ini: 1) Faktor-faktor apa sajakah yang berhubungan dengan loyalitas nasabah Bank Syariah, dilihat dari faktor syariah, produk, harga, sumber daya manusia dan promosi?, 2) Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara faktor syariah, produk, harga, sumber daya manusia dan promosi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah?. Sedangkan metode penelitiannya yaitu: a) Jenis penelitian kualitatif, b) Pendekatan penelitian ini adalah penelitian survei, c) Jenis dan sumber data ini adalah data primer dan sekunder, d) Teknik pengumpulan data menggunakan kuisisioner, e) Teknik pengambilan sampel ini menggunakan teknik *sampling* dengan metode *non probability* sampling dengan tipe *accidental sampling*, f) Teknik analisis data pengujian menggunakan 1. Validitas dan

Reliabilitas, 2. pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Ke 5 variabel yang memiliki hubungan signifikan adalah faktor syariah, faktor produk, faktor harga, faktor sumber daya manusia, faktor promosi. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas lebih kecil dari taraf nyata. Maka disimpulkan untuk menolak H_0 dan menerima H_a , 2) Faktor syariah mempunyai nilai z hitung (3,71), produk, harga, sumber daya manusia dan promosi yang menunjukkan bahwa nilai tersebut lebih besar dari nilai z tabel sebesar 1,96 yang berarti hipotesis alternative H_a diterima.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah Penelitian tersebut fokus pada faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas nasabah bank syariah, dilihat dari faktor dari faktor syariah, produk, harga, sumber daya manusia dan promosi, sedangkan penelitian ini terfokus pada aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Sedangkan persamaannya adalah objek penelitian ini sama-sama di lembaga keuangan dan sama-sama membahas loyalitas nasabah.⁴

2. Aklha Kurnia (2014), “Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngagel Surabaya”, (Skripsi Fakultas Syariah dan

⁴ Firmansyah, ”Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi pada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kalimalang)”,(Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta, 2008).

Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel, Surabaya, 2014).

Dalam penelitian ini fokus pada: 1) Bagaimana aplikasi pemberian hadiah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Ngagel Surabaya?, 2) Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara faktor syariah, produk, harga, sumber daya manusia dan promosi terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah?. Dengan metode penelitian: a) Data primer, b) Sumber data primer dan sekunder, c) Teknik pengumpulan data dengan wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan, d) Teknik pengelolaan data dengan *editing*, *organizing*, dan penemuan hasil, e) Teknik analisis data deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Bank BNI Syariah memberikan hadiah bulanan total Rp 1,5 miliar kepada nasabah loyal melalui program hadiah “cahaya rezeki belanja bulanan” yang merupakan program undian berhadiah berbagai jenis barang elektronik, gadget, kendaraan bermotor dan lain-lain. Ketentuan nasabah tersebut harus dana dalam rekening depositnya minimal 500 juta, 2) program pemberian hadiah Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Ngagel Surabaya memiliki peran penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui analisis dan peran dari pemberian hadiah dalam meningkatkan loyalitas nasabah

BNI Syariah Cabang pembantu Ngagel Surabaya, sedangkan fokus penelitian saya adalah untuk mengetahui analisis dan peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Jember. Sedangkan persamaan penelitian ini adalah Penelitian ini sama-sama membahas loyalitas nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.⁵

3. Suhaimi (2017), “Aplikasi Strategi *Maintenance* Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (BTN) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember”, (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri, Jember, 2017).

Dalam penelitian ini fokus pada: 1) Bagaimana aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Jember?, 2) Bagaimana peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Tabungan Negara Cabang Jember?. Dengan metode penelitian: a) pendekatan dan jenis penelitian kualitatif, b) lokasi penelitian Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember, c) subjek penelitian adalah *purposive sampling* (sampel bertujuan), d) sumber data primer dan sekunder, e) teknik pengumpulan data dengan Observasi, wawancara dan dokumentasi, f) analisis data deskriptif, g) keabsahan data dengan teknik *triangulasi* . Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) BTN

⁵ Akhla Karunia, “Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngagel Surabaya ” (Skripsi,UIN Sunan Ampel, Surabaya, 2014).

Cabang Jember menggunakan dua cara *maintenance* nasabah yang pertama, *maintenance* nasabah dalam segi produk berupa pemberian voucher dari kantor pusat, kedua, *maintenance* nasabah dalam segi layanan dengan menghubungi nasabah baik melalui telepon, sms, *whatsapp* maupun menemui nasabah secara langsung dengan menanyakan kabar atau melakukan *profiling* nasabah. 2) peran penting strategi *maintenance* adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah serta meningkatkan jumlah nasabah. Terbukti sejak pertama berdirinya BTN *prioritas* pada bulan November tahun 2015 memiliki nasabah yang jumlahnya hanya 46 nasabah prioritas sampai saat ini meningkat menjadi 140 nasabah prioritas yang memiliki dana minimal 250 juta ke atas.

Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah Penelitian tersebut berlokasi di (BTN) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember sedangkan penelitian ini berlokasi di Bank BNI Syariah Jember. Sedangkan persamaan penelitian ini adalah Penelitian ini sama-sama membahas strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.⁶

⁶ Suhaimi , “Aplikasi Strategi Maintenance Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (BTN) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember” (Skripsi, IAIN, Jember, 2017).

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu

Nama dan judul penelitian	Perbedaan	Persamaan
Firmansyah (2008) "Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kalimalang)"	Penelitian tersebut fokus pada faktor-faktor yang berhubungan dengan loyalitas nasabah bank syariah, dilihat dari faktor syariah, produk, harga, sumber daya manusia dan promosi, sedangkan penelitian ini terfokus pada aplikasi strategi <i>maintenance</i> dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.	Objek penelitian ini sama-sama di lembaga keuangan dan sama-sama membahas loyalitas nasabah.
Aklha Kurnia (2014) "Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngangel Surabaya"	Penelitian tersebut fokus kepada aplikasi pemberian hadiah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di BNI Syariah KCP Ngangel Surabaya, sedangkan penelitian ini terfokus pada aplikasi strategi <i>maintenance</i> dalam mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.	Penelitian ini sama-sama membahas loyalitas nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.
Suhaimi (2017) "Aplikasi Strategi <i>Maintenance</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (BTN) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember"	Penelitian tersebut berlokasi di (BTN) Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember sedangkan penelitian ini berlokasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.	Penelitian ini sama-sama membahas strategi <i>maintenance</i> dalam mempertahankan loyalitas nasabah dan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Strategi *Maintenance*

a. Pengertian Strategi *Maintenance*

Strategi *maintenance* merupakan salah satu alat dari bauran promosi dalam bentuk *personal selling* (penjualan pribadi). Karena dalam strategi ini dapat tercipta hubungan baik antara karyawan dengan nasabah sehingga dengan hubungan baik ini akan ada umpan balik bagi bank.

Menurut Malayu S.P Hasibuan, *maintenance* (pemeliharaan) adalah usaha mempertahankan dan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan.⁷ Pemeliharaan (*maintenance*) adalah kegiatan untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar mereka tetap mau bekerja sampai pensiun.⁸

Menurut Malayu S.P Hasibuan mengutip dari Edwin B.

Flippo menyatakan:

“The maintenance function of personnel is concerned primarily with preserving the physical, mental, and emotional condition of employees”.

Fungsi pemeliharaan karyawan adalah menyangkut perlindungan kondisi fisik, mental, dan emosi karyawan.

⁷ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 176.

⁸ Iriani Ismail, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya, 2010).

Pemeliharaan SDM dimaksudkan sebagai suatu kegiatan manajemen untuk mempertahankan stamina SDM dalam melakukan pekerjaannya dalam perusahaan. Dengan demikian, yang bersangkutan tidak mengalami gangguan kerja apa-apa selama dalam melakukan tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk memelihara stamina tersebut, maka perlu dilakukan usaha-usaha perlindungan fisik, jiwa, dan raga para karyawan dari berbagai ancaman yang meragukan.⁹

b. Tujuan Pemeliharaan (*Maintenance*) Sumber Daya Manusia

Berikut ini adalah beberapa tujuan pemeliharaan sumber daya manusia pada perusahaan.¹⁰

- 1) Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan disiplin dan menurunkan absensi karyawan.
- 3) Meningkatkan loyalitas dan menurunkan *turn-over* karyawan.
- 4) Memberikan keterangan, keamanan, dan kesehatan karyawan.
- 5) Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarga.
- 6) Mengurangi konflik serta menciptakan suasana yang harmonis.
- 7) Mengefektifkan pengadaan karyawan.

c. Asas-Asas Pemeliharaan (*Maintenance*)

Adapun asas-asas dari pemeliharaan (*maintenance*) antara lain:¹¹

⁹ Gouzali Saydam, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Djambatan, 1996), 591.

¹⁰ Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 177.

¹¹ *Ibid*, 179-180.

1) Asas manfaat dan efisiensi

Pemeliharaan yang dilakukan harus efisien dan memberikan manfaat yang optimal bagi perusahaan dan karyawan. Pemeliharaan ini hendaknya meningkatkan prestasi kerja, keamanan, kesehatan dan loyalitas karyawan dalam mencapai tujuan. Asas ini harus diprogram dengan baik supaya tidak menjadi sia-sia.

2) Asas kebutuhan dan kepuasan

Pemenuhan kebutuhan dan kepuasan harus menjadi dasar program pemeliharaan karyawan. Asas ini penting supaya tujuan pemeliharaan keamanan, kesehatan, dan sikap karyawan yang baik, sehingga mereka mau bekerja secara efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

3) Asas keadilan dan kelayakan

Keadilan dan kelayakan akan menciptakan ketenangan dan konsentrasi karyawan terhadap tugas-tugasnya, sehingga disiplin, kerja sama, dan semangat kerjanya meningkat. Dengan asas ini diharapkan tujuan pemeliharaan akan tercapai.

4) Asas peraturan legal

Hal ini penting untuk menghindari konflik dan intervensi serikat buruh dan pemerintah.

5) Asas kemampuan perusahaan

Kemampuan perusahaan menjadi pedoman dan asas program pemeliharaan kesejahteraan karyawan. Jangan sampai terjadi pelaksanaan pemeliharaan karyawan yang mengakibatkan hancurnya perusahaan.

d. Metode- Metode Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemilihan metode yang tepat bertujuan agar pelaksanaan efektif dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi suatu perusahaan. Adapun metode-metode pemeliharaan antara lain:¹²

1. Komunikasi

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Dalam menyampaikan informasi komunikasi sangat diperlukan. Komunikasi berfungsi untuk *instructive, informative, influencing dan evaluative*. Komunikasi disebut efektif jika informasi disampaikan secara singkat, jelas, dapat dipahami, dan dilaksanakan dengan maksud komunikator. Melalui komunikasi yang baik dan efektif. Maka permasalahan-permasalahan yang terjadi di dalam perusahaan dapat diselesaikan. Konflik yang terjadi dapat diselesaikan melalui rapat dan musyawarah. Jadi, komunikasi sangat

¹² Ibid, 181.

penting untuk menciptakan pemeliharaan karyawan dalam perusahaan.

2. Insentif

Insentif adalah daya perangsang yang diberikan kepada karyawan tertentu berdasarkan prestasi kerjanya agar karyawan terdorong meningkatkan produktifitas kerjanya. Adapun jenis insentif terbagi menjadi dua yaitu:¹³

- a) Insentif positif adalah daya perangsang dengan memberikan hadiah material atau non material kepada karyawan yang prestasi kerjanya di atas prestasi standar. Contoh, karyawan yang menjalankan tugasnya dengan baik berhak mendapatkan promosi, pujian, pengakuan, tunjangan, pinjaman dan lain-lain.
- b) Insentif negatif adalah daya perangsang dengan memberikan ancaman hukuman pada karyawan yang prestasi kerjanya di bawah prestasi standar. Contoh, ketika karyawan kerjanya tidak sesuai target dan sering melanggar peraturan perusahaan maka karyawan tersebut mendapatkan penurunan pangkat, denda, dan hukuman.

¹³Ibid, 182-189.

3. Kesejahteraan karyawan

Islam memerintahkan agar para pengikutnya memperhatikan karyawan. Termaktub dalam al Qur'an. Yaitu: Q.S Al Israa' :70.

﴿ وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْوَبْرِ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنْ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا ﴾

Artinya:“Dan Sesungguhnya, Kami telah memuliakan anak-anak Adam, dan kami angkut mereka di darat dan di laut, dan kami beri mereka rezki dari yang baik-baik dan Kami lebihkan mereka di atas banyak makhluk yang kami ciptakan dengan kelebihan yang sempurna.”¹⁴

Dari prinsip kemitran tersebut, dalam Islam kedudukan seorang pekerja dan pengguna jasa dalam posisi yang sejajar dan menutup rapat-rapat bagi terjadinya eksploitasi terhadap pihak yang lemah. Sebaliknya, Islam selalu berusaha menciptakan hubungan yang harmonis diantara keduanya.

4. Kesadaran dan keselamatan kerja

Kesadaran dan keselamatan kerja akan menciptakan terwujudnya pemeliharaan karyawan yang baik. Kesadaran dan keselamatan kerja ini harus ditanamkan pada diri masing-masing individu karyawan, dengan penyuluhan dan pembinaan yang baik agar mereka menyadari pentingnya keselamatan kerja bagi dirinya maupun bagi perusahaan.

¹⁴Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, 289.

5. Hubungan industrial Pancasila

Hubungan industrial Pancasila adalah hubungan antara para pelaku dalam proses produksi barang dan jasa (buruh, pengusaha, dan pemerintah) didasarkan atas nilai yang merupakan manifestasi dari keseluruhan sila-sila Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 yang tumbuh dan berkembang di atas kepribadian Bangsa dan kebudayaan nasional Indonesia.

2. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas merupakan istilah kuno yang secara tradisional telah digunakan untuk melukiskan kesetiaan dan pengabdian antusias kepada negara, cita-cita, atau individu. Lebih belakangan ini, dalam konteks bisnis, istilah ini telah digunakan untuk melukiskan kesediaan pelanggan untuk terus berlangganan pada sebuah perusahaan dalam jangka panjang, dengan membeli dan menggunakan barang dan jasanya secara berulang-ulang dan lebih baik lagi secara eksklusif dan dengan sukarela merekomendasikan produk perusahaan tersebut kepada teman-teman dan rekan kerjanya.¹⁵

Loyalitas berhubungan erat dengan pelayanan yang baik dan kepuasan. Dalam dunia perbankan, nasabah akan menjadi loyal apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan maupun produk

¹⁵ Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran dan Jasa* (Jakarta: PT Indeks, 2005), 133.

bank tersebut. Loyalitas muncul karena kebutuhan dan keinginan terpenuhi. Kebutuhan adalah sebuah kondisi dimana seseorang merasa kekurangan atas satu barang tertentu dan ada sebuah dorongan untuk memenuhinya. Sedangkan keinginan merupakan kebutuhan manusia yang sudah dibentuk oleh budaya dan kepribadian individu.¹⁶

Loyalitas konsumen memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Hal ini menjadi alasan utama sebuah perusahaan, untuk menarik dan mempertahankan pelanggan.¹⁷

Loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perilaku.¹⁸

b. Jenis-Jenis Loyalitas Nasabah

Terdapat empat jenis loyalitas yang muncul bila ketertarikan rendah dan tinggi diklasifikasi silang dengan pola pembelian ulang, yang rendah dan tinggi.

¹⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* Jilid 1 (Jakarta: Prenhalindo, 2002), 55

¹⁷ Ibid, 23.

¹⁸ Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2005), 129.

Adapun jenis-jenis loyalitas konsumen yaitu:¹⁹

1) Tanpa loyalitas

Untuk berbagi alasan tertentu, ada beberapa nasabah yang tidak mengembangkan atau kesetiaan pada satu produk maupun jasa tertentu. Tingkat ketertarikan yang rendah dengan tingkat pembelian ulang yang rendah menunjukkan absennya suatu kesetiaan. Pada dasarnya, suatu usaha harus menghindari kelompok *no loyalty* ini untuk dijadikan target pasar, karena mereka tidak akan menjadi konsumen setia.

2) Loyalitas yang lemah (*Inertia Loyalty*)

Inertia Loyalty merupakan sebuah jenis loyalitas nasabah yang dimana adanya ketertarikan yang rendah dengan pembelian ulang yang tinggi. Nasabah yang memiliki sikap ini biasanya membeli berdasarkan kebiasaan. Dasar yang digunakan untuk pembelian produk atau jasa disebabkan oleh faktor kemudahan situasional. Kesetiaan semacam ini biasanya banyak terjadi terhadap produk atau jasa yang sering dipakai. Contoh dari kesetiaan ini terlihat dari kegiatan pembelian bisnis yang dilakukan nasabah di dekat daerah rumahnya dan sebagainya.

Pembeli dengan loyalitas yang lemah rentan beralih ke produk pesaing yang dapat menunjukkan manfaat yang jelas.

¹⁹ Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Edisi Revisi dan Terbaru (Jakarta: Erlangga, 2005), 22

Meskipun demikian, perusahaan masih memiliki kemungkinan untuk mengubah jenis loyalitas ini kedalam bentuk loyalitas yang lebih tinggi melalui pendekatan yang aktif kepada pelanggan dan peningkatan nilai perbedaan positif yang diterima konsumen atas produk maupun jasa yang ditawarkan kepadanya dibandingkan dengan yang ditawarkan para pesaing lain. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan keramahan dalam pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada konsumen.

3) Loyalitas tersembunyi (*Laten Loyalty*)

Jenis loyalitas tersembunyi merupakan sebuah kesetiaan atau keterikatan yang relatif tinggi yang disertai dengan tingkat pembelian ulang yang rendah. Nasabah yang memiliki sikap *Laten Loyalty* pembelian ulang juga didasarkan pada pengaruh faktor situasional dari pada sikapnya. Sebagai contoh, seorang suami menyukai masakan Eropa, tetapi punya istri yang kurang menyukai masakan Eropa. Maka suami tersebut hanya sesekali saja mengunjungi restoran Eropa dan lebih sering pergi ke restoran yang dimana masakan yang ditawarkan dapat dinikmati bersama.

4) Loyalitas premium (*Premium Loyalty*)

Loyalitas premium ini merupakan yang terjadi bilamana suatu tingkat ketertarikan tinggi yang berjalan selaras dengan aktivitas pembelian kembali. Setiap perusahaan tentunya sangat

mengharapkan kesetiaan jenis dari setiap usaha *preference* yang tinggi. Contoh jenis *premium loyalty* adalah rasa bangga yang muncul ketika konsumen menemukan dan menggunakan produk atau jasa tersebut dan dengan senang hati membagi pengetahuan dan merekomendasikannya kepada teman, keluarga maupun orang lain.

c. Karakteristik Loyalitas Pelanggan/Nasabah

Terdapat ciri-ciri pelanggan yang loyal terhadap suatu produk atau jasa, yaitu:²⁰

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur, adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih secara berulang-ulang.
- 2) Membeli antar lini produk dan jasa, adalah membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain, adalah membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian teratur serta juga mengajak/merekomendasikan kepada keluarga, saudara, dan teman untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut.

²⁰ Ibid, 31.

- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing, adalah tidak terpengaruh atau tertarik kepada produk atau jasa para pesaing lain dan tetap setia menggunakan produk dan jasa tersebut.

Dalam menjaga loyalitas pelanggan, ada beberapa cara agar perusahaan bisa menahan nasabah tidak beralih ke perusahaan pesaing:

- 1) Meriset nasabah

Meriset nasabah adalah meneliti nasabah apa yang menjadi keluhan dan yang dibutuhkan oleh nasabah. Tujuan riset yang mengatur adalah untuk memahami keinginan nasabah.

- 2) Membangun hambatan agar nasabah tidak berpindah

Membangun hambatan agar nasabah tidak berpindah adalah cara untuk menahan dan mempertahankan loyalitas nasabah agar tidak berpindah produk atau jasa ke pesaing dengan menggunakan tiga hambatan yaitu hambatan fisik, psikologi, dan ekonomis.

- a) Hambatan fisik, yaitu dengan menyediakan layanan fisik yang dapat memberikan nilai tambah kepada nasabah.
- b) Hambatan psikologi, yaitu dengan menciptakan persepsi dalam pikiran nasabah supaya mereka tergantung pada produk atau jasa perusahaan.

- c) Hambatan ekonomis, yaitu dengan memberikan insentif bagi nasabah yang menguntungkan secara ekonomis, misalnya dengan memberikan diskon atau potongan harga.

3) Melatih dan memodifikasi staf untuk loyal

Karyawan dan staf merupakan faktor penting untuk membangun loyalitas nasabah. Keikutsertaan mereka dalam proses tersebut dan beri pelatihan informasi dengan dukungan dan imbalan agar mereka mau melakukan hal tersebut.

4) Pemasaran loyalitas

Pemasaran loyalitas adalah pemasaran dengan program-program yang memberikan nilai tambah pada perusahaan dan produk atau jasa di mata konsumen. Program-program tersebut, antara lain:

- a) Pemasaran hubungan (*relationship marketing*), yaitu pemasaran yang bertujuan untuk membangun hubungan baik dengan para nasabah.
- b) Pemasaran frekuensi (*frequency marketing*), yaitu pemasaran yang bertujuan untuk membangun komunikasi dengan nasabah.
- c) Pemasaran keanggotaan (*membership marketing*), yaitu pengordinasian nasabah kedalam kelompok ke anggotaan atau club yang dapat mendorong mereka untuk melakukan pembelian ulang dan meningkatkan loyalitas.

d. Menumbuhkan dan Menjaga Loyalitas Nasabah

Alasan pentingnya menumbuhkan dan menjaga loyalitas nasabah, antara lain:

- 1) Nasabah yang sudah ada memberikan prospek keuntungan yang cenderung lebih besar.
- 2) Biaya yang dikeluarkan untuk menjaga dan mempertahankan nasabah yang sudah ada lebih kecil dibandingkan dengan biaya untuk mencari nasabah yang baru.
- 3) Kepercayaan nasabah pada suatu perusahaan dalam satu urusan bisnis akan percaya pada bisnis yang lain.
- 4) Loyalitas nasabah bisa menciptakan efisiensi.
- 5) Hubungan yang sudah terjalin lama antara perusahaan dengan nasabah akan berdampak pada pengurangan biaya psikologis dan sosialisasi.
- 6) Nasabah lama akan mampu membela perusahaan serta mau memberi referensi kepada teman-teman dan lingkungan untuk mencoba berhubungan dengan perusahaan.

Keuntungan-keuntungan yang dapat diperoleh perusahaan apabila memiliki nasabah yang loyal, antara lain:²¹

- 1) Dapat mengurangi biaya pemasaran (karena biaya untuk menarik nasabah yang baru lebih mahal).
- 2) Dapat mengurangi biaya transaksi.

²¹ Jill Griffin, *Customer Loyalty*, 45.

- 3) Dapat mengurangi biaya perputaran nasabah atau *turn over* (karena pengganti nasabah yang lebih sedikit).
- 4) Dapat meningkatkan penjualan silang yang akan memperbesar pangsa pasar perusahaan.
- 5) Dapat mengurangi biaya kegagalan (seperti biaya pengganti dan lain-lain).
- 6) Dengan menempatkan konsumen ditengah pemasaran aktifitas bisnis diharapkan perusahaan selalu memperhatikan dan mengutamakan nasabah dalam segala aktivitas ataupun program yang dilakukan sehingga nasabah menjadi pihak yang selalu didahulukan merasa puas, nyaman dan akhirnya menjadi loyal pada perusahaan.

e. Kepuasan Nasabah

Tujuan utama dari strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya, baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi bank.

Dalam praktiknya, apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan bank, maka ada dua keuntungan yang diterima bank, yaitu:²²

²² Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2004), 161 -162.

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dapat dipertahankan atau dengan kata lain nasabah loyal kepada bank. Hal ini sama seperti yang dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas pelanggan.
- 2) Kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru, dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Richens yang mengatakan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya, nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru. Jika cara seperti di atas dapat terus dipertahankan, maka tujuan bank akan tercapai dengan tidak terlalu sulit. Memang dalam pelaksanaan di lapangan tidak selalu mudah, mengingat perilaku nasabah yang beragam. Akan tetapi, setiap bank memiliki standar pelayanan yang harus dipenuhi guna melayani nasabahnya.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

- a) Loyal kepada bank.
- b) Mengulang kembali pembelian produknya.
- c) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama.
- d) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut.

f. Loyalitas Dalam Perspektif Islam

Seperti firman Allah SWT dalam QS, Al-Mujaadilah : 22

لَا تَجِدُ قَوْمًا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ يُوَادُّونَ مَنْ حَادَّ اللَّهَ وَرَسُولَهُ
وَلَوْ كَانُوا آبَاءَهُمْ أَوْ أَبْنَاءَهُمْ أَوْ إِخْوَانَهُمْ أَوْ عَشِيرَتَهُمْ أُولَئِكَ كَتَبَ فِي
قُلُوبِهِمُ الْإِيمَانَ وَأَيَّدَهُم بِرُوحٍ مِّنْهُ وَيُدْخِلُهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ
خَالِدِينَ فِيهَا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ أُولَئِكَ حِزْبُ اللَّهِ أَلَا إِنَّ حِزْبَ
اللَّهِ هُمُ الْمُفْلِحُونَ ﴿٢٢﴾

Artinya: "kamu tak akan mendapati kaum yang beriman pada Allah dan hari akhirat, saling berkasih-sayang dengan orang-orang yang menentang Allah dan Rasul-Nya, Sekalipun orang-orang itu bapak-bapak, atau anak-anak atau saudara-saudara ataupun keluarga mereka. meraka Itulah orang-orang yang telah menanamkan keimanan dalam hati mereka dan menguatkan mereka dengan pertolongan[1462] yang datang daripada-Nya. dan dimasukan-Nya mereka ke dalam surga yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya. Allah ridha terhadap mereka, dan merekapun merasa puas terhadap (limpahan rahmat)-Nya. mereka Itulah golongan Allah. ketahuilah, bahwa Sesungguhnya hizbullah itu adalah golongan yang beruntung."²³

Syaikh Abdurrahman as-Sa'id ketika menafsirkan ayat ini berkata, "...seorang hamba tidak akan menjadi seorang yang beriman kepada Allah dan hari akhirat dengan (keimanan) yang

²³ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, 545.

sebenarnya kecuali setelah dia mengamalkan kandungan dan konsekwensi imannya, yaitu mencintai dan berloyalitas kepada orang-orang yang beriman (kepada Allah), serta membenci dan memusuhi orang-orang yang tidak beriman meskipun mereka orang yang terdekat hubungannya. Adapun orang yang mengaku beriman kepada Allah dan hari akhirat, tetapi bersamaan dengan itu dia mencintai musuh-musuh Allah dan menyayangi orang-orang yang mencampakan iman dibelakangnya, maka ini adalah iman yang cuma pengakuan tapi tidak Ada bukti nyatanya, karena segala sesuatu harus disertai bukti nyata yang membenarkannya.²⁴

Juga dalam firmanNya, QS at-Taubah : 23

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَتَّخِذُوْا ءَابَآءَكُمْ وَاِخْوَانَكُمْ اَوْلِيَآءَ اِنْ اَسْتَحَبُّوْا
 الْكُفْرَ عَلٰى الْاِيْمٰنِ ۚ وَمَنْ يَتَوَلَّهُمْ مِّنْكُمْ فَاُولٰٓئِكَ هُمُ الظَّالِمُوْنَ ﴿٢٣﴾

Artinya:“Hai orang-orang beriman, janganlah kamu jadikan bapa-bapa dan saudara-saudaramu menjadi wali(mu), jika mereka lebih mengutamakan kekafiran atas keimanan dan siapa di antara kamu yang menjadikan mereka wali, Maka mereka Itulah orang-orang yang zalim.”²⁵

IAIN JEMBER

²⁴ Abdurahman Bin Nashir As-Sa'di, *Kitab Taisiirul Kariimir Rahman*, (Daarus Salam, 1422H-2002M) 623.

²⁵ Departemen Agama, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*,190.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian dan membandingkan dengan standar ukuran yang telah ditentukan.²⁶ Sebelum melakukan penelitian, peneliti dituntut untuk mengetahui dan memahami metode dan sistematika penelitian. Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, menurut Handini Nawawi dan Mimi Martini dalam bukunya mengatakan penelitian kualitatif adalah suatu komponen keseluruhan untuk mengungkapkan rahasia tertentu, dilakukan dengan menghimpun data dalam keadaan sewajarnya, menggunakan cara bekerja yang sistematis, terarah dan dapat dipertanggungjawabkan, sehingga tidak kehilangan sifat ilmiahnya atau serangkaian kegiatan atau proses menjangkau data yang bersifat sewajarnya, mengenai suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada obyeknya.²⁷ Sehingga pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif.

Sedangkan jenis penelitiannya, peneliti menggunakan studi kasus.

Studi kasus pada dasarnya mempelajari *secara* intensif seorang individu atau kelompok yang dipandang mengalami kasus tertentu. Kelebihan studi

²⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 126.

²⁷ Moh.Kasiram, *Metode Penelitian kualitatif-Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki Press, 2010), 178.

kasus dari studi lainnya yaitu, bahwa peneliti dapat mempelajari subjek secara mendalam dan menyeluruh. Namun kelemahannya sesuai dengan sifat studi kasus bahwa informasi yang diperoleh sifatnya subjektif, artinya hanya untuk individu yang bersangkutan dan belum tentu dapat digunakan untuk kasus yang sama pada individu yang lain.²⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan lokasi dari sebuah penelitian yang akan dilakukan. Lokasi penelitian juga dapat diartikan sebagai *setting* atau konteks sebuah penelitian. Tempat tersebut tidak mengacu kepada wilayah, tetapi juga kepada organisasi dan sejenisnya. Jadi, apabila para mahasiswa akan meneliti sebuah organisasi, maka lokasi penelitiannya adalah organisasi itu berada, tetapi apabila berbagai organisasi yang diteliti adalah kasus-kasus yang diteliti dalam suatu propinsi, maka propensi adalah lokasi penelitiannya.²⁹

Adapun lokasi yang dijadikan tempat penelitian adalah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, yang terletak di Jln. PB Sudirman No 35 Jember, Jawa Timur. Alasannya yang menarik dari program strategi *maintenance* yang digunakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember ialah strategi *maintenance* diberikan kepada nasabah yang memiliki dana seratus juta rupiah ke atas lebih rendah dibandingkan dengan bank lainnya yang harus memiliki dana sekitar 250 juta sampai 500 juta baru

²⁸ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, cet. Ke-4, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), 35.

²⁹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif dalam Berbagai Disiplin Ilmu*, (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 128.

memperoleh strategi *maintenance*. Bank Muamalat memberikan layanan dan fasilitas-fasilitas kelas atas seperti *Free transfer*, *Free Airport lounge*, *Gift Reward*. Tidak hanya nasabah prioritas yang memiliki dana di atas seratus juta ke atas yang bisa menikmati pelayanan terbaik dari Bank Muamalat nasabah yang memiliki dana di bawah seratus juta pun juga mendapat fasilitas dari Bank Muamalat berupa pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi kerumah nasabah yang membutuhkan teman *shering* atau curhat.³⁰

C. Subyek Penelitian

Penentuan subyek penelitian menggunakan *purposive sampling*, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Para informan yang telah diwawancarai dan diamati dalam penelitian ini dipilih karena mereka adalah orang-orang yang terlibat.³¹ Karena penelitian kualitatif banyak dilakukan di lapangan maka membutuhkan pendekatan-pendekatan sosial langsung dengan informan. Informan adalah orang yang memberi informasi sumber data yang peneliti gunakan.

Dalam penelitian ini subjek penelitian antara lain:

1. Fita Dianita selaku *Marketing Funding Marketing funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

³⁰ Interview, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 299.

2. Safrina Hafifatul selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
3. H. Solihin salah satu Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang paling penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Data yang kita peroleh harus sesuai dengan tujuan penelitian.³²

Dalam penelitian ini teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai macam data yang diperlukan adalah observasi pasif, wawancara semi struktur dan dokumentasi.

Penelitian dapat dikatakan valid apabila data yang diperoleh dapat diuji kebenarannya. Dalam suatu penelitian ilmiah, metode pengumpulan data yang valid dapat menjawab seluruh persoalan-persoalan yang terkait dengan masalah penelitian yang dilakukan. Untuk mendapatkan data tersebut maka harus menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Teknik Pengamatan (*Observasi*)

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data

³² Sarwono Jonathan, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 123.

dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat.³³ Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, objek, kondisi atau suasana tertentu.

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur, ialah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi, sehingga peneliti menggunakan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.

Alasan peneliti menggunakan observasi tidak terstruktur karena peneliti tidak melakukan pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam kesehariannya informan.

Metode observasi ini digunakan oleh peneliti sebagai cara untuk mengungkap data-data sebagai berikut:

- a) Lokasi atau tempat Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- b) Ruang lingkup kegiatan usaha Muamalat Kantor Cabang Jember.

2. Teknik Wawancara

Menurut Esterberg wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.³⁴ Dengan demikian wawancara merupakan usaha untuk menggali informasi secara lisan dengan cara berinteraksi langsung yang dilakukan dua orang atau lebih.

³³Sugiyono, *Metode Penelitian*, 64.

³⁴Ibid, 317.

Adapun jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara semi struktur. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori *in-dept interview*, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan wawancara dari jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang telah dikemukakan oleh informen³⁵

Adapun informasi yang digali adalah:

- a) Aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- b) Mengenai program *maintenance* nasabah berlaku dan bagi nasabah tertentu.
- c) Tujuan dari diadakannya program *maintenance* nasabah.
- d) Mengenai loyalitas nasabah menurut Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- e) Peran penting strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- f) Efektif tidaknya strategi *maintenance* nasabah dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

³⁵Ibid, 233.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.³⁶ Studi dokumen merupakan pelengkap dari pengguna metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Adapun data yang diperoleh dari bahan dokumen adalah:

- a) Sejarah berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- b) Struktur pengurus Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- c) Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.
- d) Dokumen lain yang relevan diperoleh dari berbagai sumber yang dilakukan validitasnya dalam memperkuat analisis objek pembahasan.

4. Analisis Data

Analisis data dari hasil pengumpulan data merupakan tahapan yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian ilmiah. Data yang telah terkumpul tanpa dianalisis menjadi tidak bermakna, tidak berarti, menjadi data yang mati dan tidak berbunyi.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya

³⁶ Ibid, 329

dapat diinformasikan kepada orang lain.³⁷ Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dan interpretif. Adapun aktivitas dalam analisa data yaitu melalui tiga langkah.³⁸

- a. Reduksi Data yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok dan memfokuskan pada hal-hal penting untuk dicari tema dan polanya.
- b. Penyajian Data, berbentuk uraian singkat, bagan, hubungan, kategori ataupun dengan teks yang bersifat naratif (kalimat, alinea).
- c. Verifikasi, yaitu pembuktian kembali. Verifikasi dilakukan untuk mencari kebenaran dan data yang didapat menjadi data yang valid.

5. Validitas Data

Validitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Menurut Patton, triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan, antara lain.³⁹

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.

³⁷ Ibid, 334.

³⁸ Ibid, 246.

³⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2011), 178.

- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

6. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Menetapkan fokus penelitian.
- b. Menentukan subyek penelitian.
- c. Pengumpulan data dan pengolahan data.
- d. Penyajian data.
- e. Analisis data.

IAIN JEMBER

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinance* syariah (*Al-Ijarah Indonesia Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk Bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold* Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti *internet banking*, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut

menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁴⁰

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih

⁴⁰ <http://www.bankmuamalat.co.id> (di akses pada 1 Februari 2018)

dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).⁴¹

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu *Al-Ijarah Indonesia Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitul Mal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infakdan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi “*The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence*”.⁴²

Bank Muamalat Jember kami siap melayani anda. Bank Muamalat hadir di Jember di penghujung tahun 2003. Bank Muamalat Kantor Cabang Jember pertama kali berkantor di Jalan Kartini No. 8 akan tetapi

⁴¹ <http://www.bankmuamalat.co.id> (di akses pada 1 Februari 2018)

⁴² <http://www.bankmuamalat.co.id> (di akses pada 1 Februari 2018)

pada tanggal 15 November 2008, Bank Muamalat Jember memutuskan untuk pindah lokasi ke tempat yang lebih strategis dan mudah untuk dijangkau masyarakat. Lokasi tersebut adalah di Jalan Panglima Besar Sudirman No. 35, Jember. Selama 8 tahun Bank Muamalat Indonesia (BMI) Jember telah berkembang dari yang tadinya hanya memiliki 1 Kantor Cabang, dan 13 orang karyawan pada saat awal berdiri, sekarang telah memiliki 1 Kantor Cabang, 2 Kantor Kas, 2 Kantor Cabang Pembantu serta hampir 100 karyawan. Asetpun berkecambah pesat seiring dengan pertumbuhan nasabah yang bertambah dari hari ke hari. Bank Muamalat memiliki banyak produk penghimpunan dana maupun penyaluran dana serta jasa-jasa lainnya.⁴³

2. Visi Dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

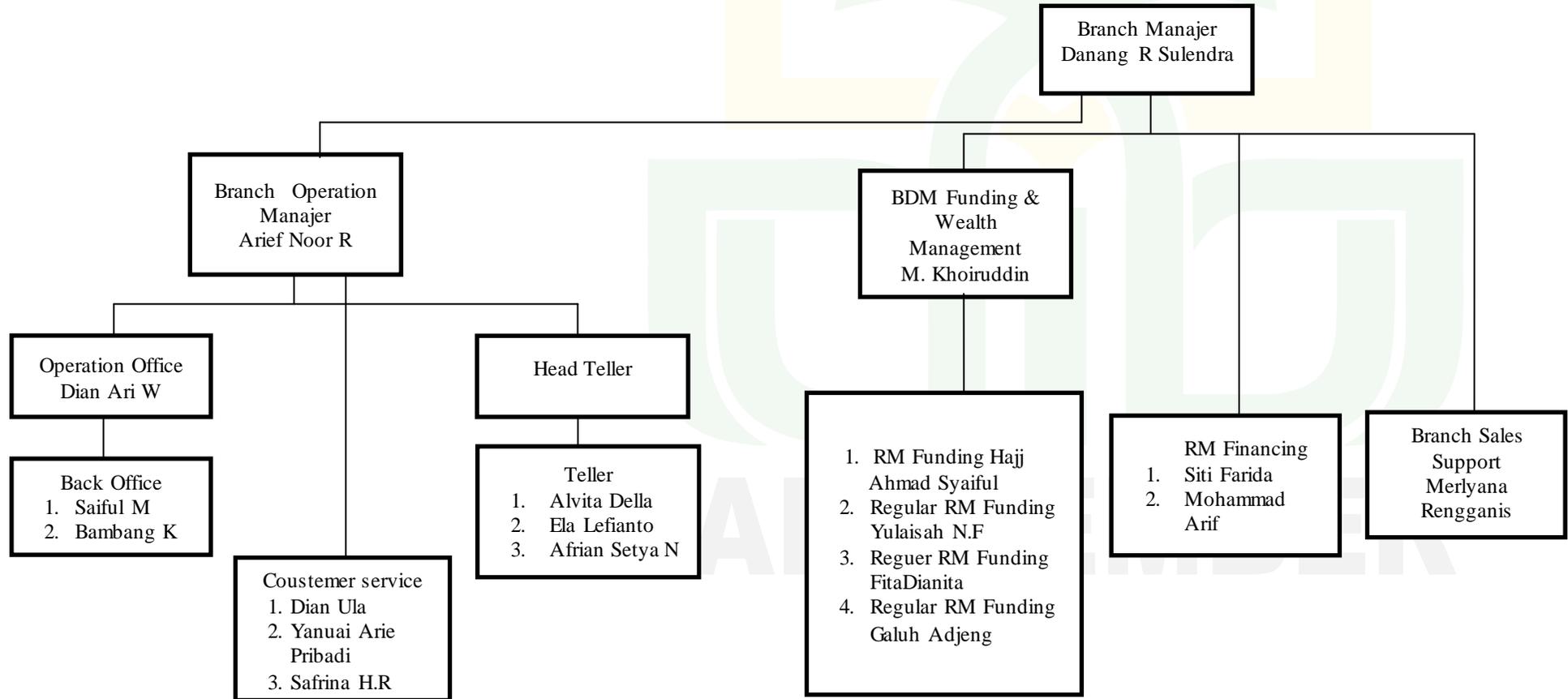
- a. Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksis yang diakui di tingkat regional.
- b. Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, yang terletak di Jln. PB Sudirman No 35 Jember, Jawa Timur. No. Telepon: 0331 – 410433.

⁴³ Merlyana Rengganis, Kantor BMI Cabang Jember. Tanggal 13 Maret 2108.

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember



Sumber: obdervasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Jember

Ruang lingkup Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sama hanya dengan bank umum lainya. Dalam pasal 6 UU no 10 tahun 1998 tentang perbankan dijelaskan kegiatan usaha bank umum ialah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat. Bank syariah juga diperbolehkan untuk melakukan keggiatan usaha atau jasa pelayanan lain pada masyarakat.

Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam melaksanakan kegiatan usahanya memiliki beberapa produk, yakni :

A. Tabungan

1) Tabungan iB Muamalat

Tabungan iB Muamalat adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu *Shar-E* Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

Nikmati berbagai ragam layanan, seperti *realtime* transfer/SKN/RTGS, isi ulang prabayar, bayar tagihan listrik, tagihan kartu pasca bayar, pembelian tiket dan pembayaran ZIS (zakat, infaq, sedekah) dengan Tabungan iB Muamalat melalui *mobile banking* dan *internet banking*.

Keuntungan Biaya layanan bulanan yang ringan apabila nasabah memiliki saldo rata-rata (SRR) minimal Rp 50 juta.

Kebutuhan transaksi transfer akan lebih mudah dan ringan dengan manfaat bebas biaya *realtime* transfer hingga 5 kali per bulan yang dapat dinikmati nasabah apabila Saldo Rata-rata (SRR) Rp 25 juta.

Keuntungan bebas biaya *realtime* transfer :

- a) Hanya berlaku untuk tabungan iB Muamalat mudharabah.
 - b) Untuk transfer yang dilakukan melalui *mobile banking*.
 - c) Ketentuan berlaku *tiering*.
 - d) Bebas biaya transaksi menggunakan sistem *reimburse* yang akan dibayarkan pada bulan berikutnya.
- 2) Tabungan iB Muamalat haji dan umrah

Sebagai bank umum syariah pertama di Indonesia, sejak tahun 1999 Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH (Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji). Karenanya, profesionalitas Bank Muamalat dalam mengantarkan nasabah-nasabahnya untuk bisa berangkat beribadah haji dan umrah tentu tak perlu diragukan lagi.

Keuntungan tabungan iB Muamalat haji dan umrah antara lain:

- a) Praktis

Nasabah tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Sebagai pemilik Tabungan Muamalat iB Haji dan Umrah, nasabah akan memperoleh kartu *Shar-E Gold* yang dapat

Anda gunakan bertransaksi di seluruh tempat yang menerima kartu VISA.

b) Menenangkan

Dana nasabah dikelola secara syariah sehingga memberi ketenangan batin dalam menjalankan ibadah haji di tanah suci.

c) Fleksibel

Nasabah dapat memilih jangka waktu dan jumlah setoran, sesuai paket yang tersedia.

d) Menguntungkan

Dimungkinkan memperoleh bonus serta souvenir haji.

e) Terjamin

Bank online dengan SISKOHAT Kementerian Agama untuk memperoleh kepastian mendapatkan kuota/porsi keberangkatan ibadah haji.

f) Lebih ringan

Tidak dikenakan biaya administrasi maupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan IB Muamalat Haji & Umrah.

g) Lebih banyak bonusnya

Nasabah akan mendapatkan berbagai souvenir eksklusif serta perlengkapan haji.

h) Lebih seru hadiahnya

Mendapatkan Bonus atas dana simpanan yang disimpan serta kesempatan berumrah gratis setiap bulannya.

3) Tabunganku

Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.

Keuntungan tabunganku antara lain:

- a) Bebas biaya administrasi
- b) Mendidik

Dengan adanya produk tabunganku, Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung. Khususnya bagi masyarakat yang baru mulai kegiatan menabung.

- c) Terjangkau

Tabunganku terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.

- d) Menguntungkan

Mendapat bonus atas dana simpanan yang disimpan.

4) Tabungan iB Muamalat Dollar

Tabungan syariah dalam dominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditunjukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam. Khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

5) Tabungan iB Muamalat rencana

Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan perjalanan ibadah/wisata, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun di hari tua, serta rencana Atau impian lainnya.

Tabungan iB Muamalat rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan baik sesuai prinsip syariah.

B. Deposito

1. Mudharabah iB Muamalat

Deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi nasabah.

Keuntungan Mudharabah iB Muamalat antara lain:

- a) Mendapat bagi hasil yang optimal.
- b) Dana investasi nasabah dikelola secara syariah dan dapat member ketenangan batin bagi nasabah.
- c) Pilih jangka waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah, yaitu 1, 2, 6 atau 12 bulan.
- d) Kelak nasabah bisa menggunakan deposito Mudharabah Ib Muamalat sebagai jaminan pembiayaan jika dibutuhkan.

C. Giro

1) Giro iB Muamalat Attijary

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

Keuntungan Giro iB Muamalat Attijary antara lain:

- a) Tersedia dalam 3 jenis mata uang : IDR,USD, dan SGD.
- b) Kemudahan dan fleksibilitas dalam bertransaksi.
- c) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi *Cash Management System*, ATM, Internet Banking serta *Mobile Banking*.
- d) Kartu Share E Debit yang bisa digunakan untuk transaksi di seluruh dunia (untuk nasabah perorangan).

2) Giro iB Muamalat Ultima

Produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis Nasabah Non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

Keuntungan Giro iB Muamalat Ultima antara lain:

- a) Tersedia dalam 2 jenis mata uang : IDR dan USD.
- b) Memerikan bagi hasil yang optimal.

- c) Fasilitas E-Muamalat untuk melayani segala keperluan transaksi selama 24 jam, meliputi *Cash Management System*, ATM, Internet Banking serta *Mobile Banking*.
- d) Kartu *Share E* Debit yang bisa digunakan untuk transaksi di seluruh dunia (untuk nasabah perorangan).
- e) Pembayaran secara otomatis dari bagi hasil nasabah.

D. Pembiayaan

1) KPR iB Muamalat

KPR iB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan Dua pilihan akad yaitu akad murabahah (jual-beli) atau musyarakah mutanaqishah (kerjasama sewa).

2) iB Muamalat Pensiun

Merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah multijasa.

3) iB Muamalat Multiguna

merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah.

Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa).

- a) Dapat diajukan oleh pasangan suami istri dengan sumber penghasilan untukangsuran diakui secara bersama (*joint income*).
- b) Pembiayaan dicover dengan asuransi jiwa.
- c) Fasilitas angsuran secara auto debet dari tabungan Muamalat.

B. Penyajian dan Analisis Data

Proses lanjutan dari skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, sehingga dirasa cukup dan penelitian bisa dihentikan. Data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data, kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti-bukti yang telah diperoleh selama penelitian.

Data-data yang diperoleh disajikan dan dianalisis sebagai berikut:

1. Aplikasi Strategi *Maintenace* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Kantor Cabang Jember

Pengaplikasian strategi *maintenance* untuk karyawan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dilakukan dengan cara memberi pelatihan dan memberikan hadiah kepada karyawan yang kerjanya bagus dan bisa mencapai tarjet. Sebagaimana yang diungkapkan oleh *Marketing Funding* Fita Dianita sebagai berikut:

“Pelatihan dan pembekalan menjadi sebuah metode penting yang dilakukan oleh Bank Muamalat untuk meningkatkan profesionalitas karyawan, menjadikan karyawan yang tangguh dan berkualitas. Untuk karyawan yang kerjanya bagus akan berkesempatan untuk mendapatkan promosi kejenjang yang lebih tinggi, bank juga akan memberikan penghargaan, pengakuan dan tunjangan untuk karyaawan yang kerjanya dinilai baik.”⁴⁴

Hal yang hampir serupa juga disampaikan oleh Safrina Hafifatul

Selaku *Customer Servis* mengatakan bahwa:

“Untuk memelihara sumber daya manusia Bank Muamalat juga memiliki strategi antara lain denga cara memberikan *training*, karyawan yang kerjanya baik akan mendapatkan *reward*, kompensasi, dan promosi. Bank juga akan memberikan motivasi untuk karyawan agar kinerja karyawan bisa mencapai kinerja yang baik.”⁴⁵

Pengaplikasian strategi *maintenance* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dengan cara silaturahmi ke rumah nasabah-nasabah yang membuka rekening di Bank Muamalat sebagaimana yang diungkapkan oleh Safrina Hafifatul Selaku *Customer Servis* mengatakan bahwa:

⁴⁴ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 26 Juli 2018).

⁴⁵ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 26 Juli 2018).

“Pengaplikasian strategi *maintenance* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dilakukan dengan cara memberi perhatian lebih seperti bersilaturahmi kepada nasabah, memberikan hadiah dan nasabah prioritas mendapat fasilitas-fasilitas kelas atas dari Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.”⁴⁶

Di tabahkan oleh Fita Dianita selaku *Marketing Funding* sebagai berikut:

“Untuk menjaga loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember melakukan silaturahmi dengan menelfon nasabah yang di dapat dari data yang di buat nasabah ketika membuka rekening lalu mendatangi kerumahnya untuk bersilaturahmi dan menggali potensi nasabah jika nasabah itu memiliki potensi lebih Bank Muamalat lalu menawarkan produk lain yang disebut dengan produk *crosselling*, untuk mendatangi rumah nasabah juga harus melihat karakteristik dari nasabah itu dulu agar kita bisa memilih strategi yang tepat untuk menggali potensi lebih yang dimiliki oleh nasabah itu. sedangkan untuk nasabah khusus/nasabah prioritas yang memiliki dana di atas 100 juta ke atas itu mendapat fasilitas-fasilitas lebih dari bank muamalat.”⁴⁷

Hal ini juga dibuktikan dengan pernyataan salah satu nasabah Bank Muamalat H. Sholihin mengatakan bahwa:

“Saya selaku nasabah merasa senang dengan adanya nasabah prioritas karena kami sebagai nasabah bisa menikmati layanan yang memuaskan dari Bank Muamalat. Ketika saya melakukan hajatan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember memberikan sebuah bingkisan dan mengucapkan selamat.”⁴⁸

Nasabah prioritas, menurut Fita Dianita selaku *Marketing Funding* sebagai berikut:

Nasabah prioritas adalah nasabah-nasabah perorangan yang memiliki portofolio dana minimal 100 juta ke atas yang akan

⁴⁶ Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁴⁷ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁴⁸ Wawancara, H. Sholihin selaku nasabah prioritas di bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 21 Februari 2018).

menjadi nasabah prioritas dan mendapatkan fasilitas-fasilitas yang dapat dinikmati. Seperti halnya bank lain, BRI, BNI, MANDIRI juga memiliki program nasabah prioritas yang saldonya sekitar 250 juta sampai 1 miliar ke atas di *maintenance*, berbeda dengan Bank Muamalat yang hanya dengan 100 juta sudah mendapat pelayanan khusus yang di sebut *maintenance*.⁴⁹

Strategi promosi melalui penjualan pribadi dengan melakukan program *maintenance* nasabah yang dijalankan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember berlaku untuk nasabah yang memiliki tabungan, deposito dan investasi. Fita Dianita selaku *Marketing Funding* menjelaskan bahwa:

“Muamalat Prioritas dikhususkan bagi nasabah individu premium dan nasabah *existing* Bank Muamalat, serta calon nasabah potensial, yang telah menempatkan dana dengan nominal \geq Rp 100 juta di dalam tabungan dan deposito.⁵⁰

Program *maintenance* nasabah ini merupakan upaya dari Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dalam mewujudkan komitmen dalam memberikan produk dan layanan terbaik bagi nasabah sesuai dengan visi dan misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Menurut Safrina Hafifatul Selaku *Customer Servis* program *maintenance* nasabah yang digunakan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember tujuannya sebagai berikut:

Tujuan dari program *maintenance* ini untuk mendekatkan diri dengan nasabah dan menjalin hubungan baik melalui pendekatan

⁴⁹ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁵⁰ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

personal. Karena apabila nasabah merasa di perhatikan maka nasabah akan setia dan loyal kepada bank.⁵¹

Hal ini juga serupa yang di ungkapkan oleh Fita Dianita selaku

Marketing Funding menambahkan bahwa:

“Selain itu, tujuan bank dari pelayanan *maintenance* adalah untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menumbuhkan loyalitas dalam diri nasabah sehingga dengan nasabah percaya dan loyal kepada bank dan diharapkan nasabah tersebut mengajak saudara, keluarga dan teman untuk menabung atau berinvestasi di Bank Muamalat dan tidak hanya sekedar loyal nasabah juga diharapkan untuk terus melakukan pembelian ulang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat.⁵²

Hal ini dibuktikan oleh pernyataan salah satu nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember H. Sholihin mengatakan:

“Dengan bank melakukan silaturahmi dan memberikan perhatian lebih, saya semakin percaya dan merasa aman menanamkan modal saya dan menabung di bank Muamalat Kantor Cabang Jember dan saya juga mengajak istri dan saudara saya untuk menggunakan produk dan menabung di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.”⁵³

Ada beberapa fasilitas dan kemudahan-kemudahan yang di peroleh oleh nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang memiliki dana di atas 100 juta ke atas dan dikelompokan menjadi beberapa bagian. Hal ini dijelaskan oleh Safrina Hafifatul Selaku *Customer Servis* sebagai berikut:

“Bank muamalat memiliki anggaran tersendiri dalam menjalankan program *maintenance*. Nasabah prioritas yang memiliki dana

⁵¹ Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁵² Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁵³ Wawancara, H. Sholihin selaku nasabah prioritas di bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 21 Februari 2018).

minimal 100 juta sudah bisa menikmati berbagai fasilitas kelas atas yang di berikan oleh bank antara lain *Free transfer*, *Free Airport lounge*, dan *Gift Riward*.⁵⁴

Di tabahkan secara lengkapnya oleh Fita Dianita selaku *Marketing*

Funding sebagai berikut:

Adapun daftar lengkap dari fasilitas yang di tawarkan oleh bank untuk nasabah prioritas antara lain:

Tabel 4.2
Daftar fasilitas/fitur/keuntungan menjadi nasabah prioritas

<i>Free transfer</i> ⁵⁵	Tiering SRR ⁵⁶	Max Budget/Bulan
	100juta sd <500juta	Rp 75.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 150.000
	2.5M sd <10 M	Rp 300.000
	>10m	Rp 500.000
<i>Free Airport lounge</i> ⁵⁷	Tiering SRR	Max budget/bulan
	100juta sd <500juta	Rp 100.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 200.000
	2.5M sd <10 M	Rp 300.000
	>10m	Rp 400.000
<i>Gift Reward</i> ⁵⁸	Tiering SRR	max budget/bulan
	100juta sd <500juta	Rp 100.000
	500juta sd < 2.5M	Rp 150.000
	2.5M sd <10 M	Rp 350.000
	>10m	Rp 500.000

Sumber : hasil Wawancara dengan Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Sedangkan nasabah yang memiliki dana di bawah 100 juta juga mendapatkan *maintenance* berupa pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi ke rumah nasabah yang membutuhkan

⁵⁴ Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁵⁵ Free transfer adalah fasilitas transfer yang tidak dipungut biaya.

⁵⁶ SRR adalah saldo rata-rata.

⁵⁷ Free Airport lounge adalah fasilitas ketika berada di Bandara dan pergi ke *lounge* Bandar Udara mendapat gratis belanja.

⁵⁸ Gift reward adalah fasilitas ketika nasabah berulang tahun dan ada hajatan mendapat hadiah gratis dari bank.

teman *shering* atau curhat ini juga berlaku untuk nasabah prioritas.⁵⁹

Dibuktikan dengan pernyataan salah satu nasabah Bank Muamalat

Kantor Cabang Jember H. Sholihin beliau mengatakan:

“Saya sudah menggunakan/menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank untuk nasabah prioritas seperti *free transfer*, mendapatkan *reward* dari bank ketika saya melakukan hajatan besar dan fasilitas *free airport lounge* ketika saya berada di bandara Surabaya, untuk pembayaran awalnya saya meminta slip pembayaran di kasir untuk menukarkannya di Bank Muamalat dan mendapatkan uang saya kembali.”⁶⁰

Dalam menjalankan program strategi *maintenance* ada beberapa kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat hal ini disampaikan oleh

Safrina Hafifatul Selaku *Customer Servis* mengatakan:

“Ada kendala external dan internal dalam menjalankan strategi *maintenance* ini, kendala external misalnya seperti nasabah sulit ditemui karena sibuk. Untuk kendala internalnya kami kekurangan karyawan yang terjun langsung ke lapangan dengan jumlah nasabah yang banyak.”⁶¹

Hal serupa juga diungkapkan oleh *Marketing Funding* Fita Dianita yang mengatakan:

“Dengan jumlah marketing funding yang hanya berjumlah 4 orang, kami merasa kurang maksimal untuk maintain seluruh nasabah yang jumlahnya mencapai ribuan, ada juga nasabah yang memiliki karakteristik yang tertutup jadi kami kesulitan dalam melakukan pendekatan terhadap nasabah untuk menggali potensi dari nasabah itu.”⁶²

⁵⁹ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁶⁰ Wawancara, H. Sholihin selaku nasabah prioritas di bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 21 Februari 2018).

⁶¹ Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁶² Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

Loyalitas sering dikaitkan dengan adanya ikatan emosional antara nasabah dengan pihak bank. Ikatan emosional itu tumbuh akibat adanya perlakuan khusus bagi bank yang membuat nasabah-nasabah merasa nyaman, puas dan setia serta loyal sehingga nasabah tersebut tidak keberatan mengajak saudara atau teman untuk menanamkan modalnya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Loyalitas menurut Safrina Hafifatul salah satu karyawan yang beroprasi dibagian *Customer Servis* mengatakan:

“Loyalitas adalah melakukan pembelian ulang secara teratur, memberikan referensi kepada orang lain atau mengajak untuk membeli produk ke orang lain di Bank Muamalat dan menunjukkan kekebalan terhadap tarikan pesaing lain atau tidak mudah terpengaruh oleh bank lain.”⁶³

Untuk mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember harus meningkatkan kepuasan nasabah dengan cara memberikan pelayanan terbaik selain itu, juga harus menambahkan nilai yang dapat membuat nasabah mendapat imbalan atau apresiasi atas kesediaanya menempatkan dana di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Hal disampaikan oleh Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* mengatakan bahwa:

“Upaya bank muamalat untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas nasabah dengan cara memberikan perhatian lebih terhadap nasabah, memberikan hadiah atau parcel di hari besar seperti hari raya untuk muslim jika Ada nasabah non muslim juga diberikan

⁶³Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

parcel ketika hari-hari besarnya. Dengan di berikanya perhatian lebih diharapkan nasabah bisa menjaga dan meningkatkan loyalitasnya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.”⁶⁴

Ditambahkan penjelasannya oleh Fita Dianita selaku *Marketing*

Funding yang mengatakan:

“Untuk meningkatkan dan mempertahankan loyalitas Bank Muamalat melakukan pelayanan terbaik dengan keramah tamahan dan sopan santun yang baik ketika berhadapan dengan nasabah, bersilaturahmi ke nasabah, menawarkan produk-produk terbaik yang berbeda dengan bank lain contohnya tabungan prima berhadiah dengan tabungan rencana berhadiah, dan juga ada layanan mobile branch yang berkeliling di universitas, sekolah-sekolah, dan tempat-tempat tertentu lainnya agar nasabah yang jauh dan tidak bisa datang ke bank tetap bisa melakukan transaksinya tanpa harus jauh-jauh ke Bank Muamalat.”⁶⁵

Hal itu diperkuat oleh pernyataan salah satu nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember H. Sholihin beliau mengatakan:

“Bank Muamalat Kantor Cabang Jember cukup berhasil dalam meningkatkan dan mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah karena saya sebagai orang muslim sangat tertarik dengan produk-produk yang ditawarkan dengan prinsip syariah dan pelayanannya juga memuaskan dengan akhlak yang baik dan berpakaian yang sopan itu membuat saya merasa senang menjadi nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember”.⁶⁶

Adanya pemberian layanan dan fasilitas-fasilitas kelas atas yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember diharapkan nasabah Bank Muamalat dapat tetap setia serta dapat meningkatkan loyalitas terhadap Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

⁶⁴Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁶⁵Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁶⁶Wawancara, H. Sholihin selaku nasabah prioritas di bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 21 Februari 2018).

Nasabah yang sudah loyal perlu dipertahankan karena semakin banyak nasabah yang loyal terhadap bank maka besar kemungkinan bank tersebut akan terus exsist di dunia perbankan. Ada beberapa karakteristik nasabah yang loyal terhadap bank dan perlu dipertahankan.

Karakteristik nasabah dijelaskan oleh Safrina Hafifatul selaku

Customer Servis mengatakan:

“Ada beberapa ciri-ciri nasabah yang loyal terhadap bank yang pertama: nasabah melakukan pemberian ulang secara teratur, yang ke dua: nasabah membeli semua barang atau jasa yang mereka butuhkan, yang ke tiga: menunjukkan kekebalan terhadap para pesaing lain dan yang ke empat: merefensikan kepada orang lain.”⁶⁷

Hal serupa juga dijelaskan oleh Fita Dianita selaku *Marketing*

Funding yang mengatakan:

“nasabah yang loyal terhadap bank cenderung akan melakukan pembelian produk-produk bank secara teratur, mengajak saudara atau teman untuk berinvestasi dan menabung di bank Muamalat dan tidak mudah tertarik oleh pesaing lain.”⁶⁸

Jika nasabah sudah memiliki ketiga karakteristik tersebut maka nasabah tersebut bisa dikatakan benar-benar loyal terhadap bank. Untuk itu bank sangat perlu untuk mempertahankan nasabah yang loyal tersebut agar tetap setia menggunakan produk bank, merefrensikannya ke orang lain dan kebal terhadap para pesaing untuk itu bank menggunakan program strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

⁶⁷Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018). Interview,

⁶⁸ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

2. Peran Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Pemasaran merupakan suatu proses bagaimana mengidentifikasi kebutuhan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan konsumen kemudian memproduksi barang atau jasa yang dibutuhkan oleh konsumen dan meyakinkan konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pemasaran membutuhkan konsep bisnis yang menekankan bahwa strategi pemasaran akan berhasil jika dibangun berdasarkan pemahaman yang lebih baik dari perilaku konsumen.

Setiap perusahaan pasti menginginkan hasil yang memuaskan dalam segala kegiatan pemasarannya. Begitu juga dengan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember juga mengharapkan hasil yang memuaskan. Oleh sebab itu, Bank Muamalat tersebut dituntut untuk menggunakan strategi promosi yang jitu yang dapat bersaing dengan lembaga keuangan syariah lainnya agar dapat hasil yang optimal dan dapat meningkatkan profitabilitas bank. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan dalam wawancara yang saya lakukan, yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan profitabilitas bank tidak hanya dengan cara mencari nasabah baru, akan tetapi bank juga harus mempertahankan nasabah lama karena mempertahankan itu lebih sulit dari pada mencari. Adapun strategi promosi yang jitu untuk mempertahankan nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember dikenal dengan strategi *maintenance*.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Fita Dianita selaku

Marketing Funding yang menyatakan bahwa:

“Untuk meningkatkan profitabilitas bank tidak hanya mencari nasabah baru, akan tetapi bank juga harus mempertahankan nasabah yang lama karena untuk mempertahankan nasabah itu jauh lebih sulit dari pada mencari nasabah yang baru. Untuk itu di butuhkan strategi yang tepat untuk mempertahankan loyalitas nasabah dan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menggunakan strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabahnya.”⁶⁹

Strategi *maintenance* termasuk dalam kategori strategi *promotion* atau promosi. Promosi merupakan usaha yang dilakukan untuk mendorong konsumen agar lebih cepat membeli suatu produk yang ditawarkan. Promosi juga berarti suatu bentuk komunikasi pemasaran yang merupakan aktivitas pemasaran yang berusaha menyebarkan informasi, mempengaruhi, membujuk atau mengingatkan pasar sasaran atas perusahaan dan produknya agar bersedia menerima, membeli dan loyal kepada produk yang ditawarkan perusahaan. Selain mempunyai manfaat untuk memperkenalkan produk baru, promosi juga sangat penting dalam hal mempertahankan selera konsumen untuk tetap mengkonsumsi produk yang sudah ada.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Fita Dianita selaku

Marketing Funding yang menyatakan bahwa:

“Program *maintenance* nasabah yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember adalah salah satu komponen dari bauran promosi atau *promotion mix* yaitu, penjualan pribadi yang bertujuan untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Program *maintenance* nasabah ini merupakan salah satu bauran

⁶⁹ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

promosi yang diunggulkan untuk mempertahankan loyalitas nasabah dengan memberikan layanan kelas atas dan fasilitas-fasilitas yang berbeda dengan bank lain.”⁷⁰

Peran penting program strategi *maintenance* untuk mempertahankan loyalitas nasabah dikemukakan oleh Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* mengatakan:

“Peran dari program strategi *maintenance* untuk mempertahankan loyalitas nasabah ini sangat penting karena kalau nasabahnya tidak diberikan perhatian dan di biarkan saja maka kemungkinan besar nasabah tersebut akan berpindah ke bank lain.”⁷¹

Hal ini juga di jelaskan oleh Fita Dianita selaku *Marketing Funding* yang menyatakan bahwa:

“Strategi *maintenance* nasabah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember ini mempunyai peran penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Karena selain kepuasan atas pelayanan yang baik dari bank, nasabah juga perlu mendapatkan apresiasi atau imbalan atas kesediaannya untuk menempatkan dananya di Bank Muamalat. Adapun cara yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember ini untuk mempertahankan loyalitas nasabah, ialah dengan melakukan promosi penjualan dalam bentuk *maintenance* nasabah tersebut. Seperti menghubungi nasabah setiap bulan, memberi ucapan selamat, memberikan hadiah dan lain sebagainya”⁷²

Diperkuat oleh salah satu pernyataan dari nasabah prioritas H. Sholihin mengatakan bahwa:

“Saya merasa sangat senang dan merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh Bank Muamalat terhadap saya selaku nasabah prioritas. Saya berharap bisa terus menjadi nasabah

⁷⁰ Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁷¹ Wawancara, Safrina Hafifatul selaku *Customer Servis* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018).

⁷² Wawancara, Fita Dianita selaku *Marketing Funding* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 23 Januari 2018)

prioritas dan terus menjaga hubungan silaturahmi dengan Bank Muamalat Kantor Cabang Jember .”⁷³

Dengan meningkatkan strategi *maintenance* ini dinilai efektif dan Ampuh dengan berdirinya layanan Muamalat proritas banyak nasabah yang antusias untuk mejadi nasabah prioritas dengan mendapatkan pelayanan kelas atas dari Bank Muamalat. Dibuktikan dengan meningkatnya jumlah nasabah prioritas sebanyak 80% yang memiliki portofolio dana di atas 100 juta ke atas.

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil observasi, wawancara dan studi pustaka serta analisis data yang sudah dilakukan dan juga mengacu pada perumusan masalah, maka disini peneliti akan membahas temuan-temuannya di lapangan.

Mengenai hal tersebut, aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertankan loyalitas nasabah adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

a. Temuan

Dari hasil analisis data, peneliti memandang bahwa pengaplikasian strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember di lakukan dengan cara bersilaturahmi kerumah nasabah, memberikan hadiah kepada

⁷³ Wawancara, H. Sholihin selaku nasabah prioritas di bank Muamalat Kantor Cabang Jember, (Selasa, 21 Februari 2018).

nasabah yang sedang berulang tahun, *free transfer* dan *free airport lounge*.

Nasabah yang mendapatkan *maintenance* adalah nasabah yang memiliki simpanan dana minimal 100 juta ke atas yang akan mendapatkan layanan kelas atas dari bank. Sedangkan nasabah yang memiliki dana di bawah 100 juta juga mendapatkan *maintenance* berupa layanan, pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi ke rumah nasabah yang membutuhkan teman shering atau curhat ini juga berlaku untuk nasabah prioritas.

Tujuan dari strategi *maintenance* adalah untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank dan menumbuhkan loyalitas dalam diri nasabah sehingga dengan nasabah percaya dan loyal kepada bank dan diharapkan nasabah tersebut mengajak saudara, keluarga dan teman untuk menabung atau berinvestasi di Bank Muamalat dan tidak hanya sekedar loyal nasabah juga diharapkan untuk terus melakukan pembelian ulang produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat.

b. Teori

Sedangkan dari hasil kajian teori pengertian strategi *maintenance* adalah adalah usaha mempertahankan atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan sikap karyawan, agar mereka tetap loyal dan bekerja produktif untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan.

Adapun tujuan dari strategi *maintenance* sumber daya manusia yaitu:

- 1) Untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
- 2) Meningkatkan disiplin dan menurunkan absensi karyawan.
- 3) Meningkatkan loyalitas dan menurunkan *turn-over* karyawan.
- 4) Memberikan keterangan, keamanan, dan kesehatan karyawan.
- 5) Meningkatkan kesejahteraan karyawan dan keluarga.
- 6) Mengurangi konflik serta menciptakan suasana yang harmonis.
- 7) Mengefektifkan pengadaan karyawan.

2. Peran Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

a. Temuan

Program strategi *maintenance* memiliki peran penting untuk menjaga dan meningkatkan loyalitas nasabah. Karena apabila nasabah tidak diperhatikan oleh bank bisa jadi nasabah tersebut akan berpindah bank maka dari itu perlu adanya pelayanan lebih dari bank untuk nasabah yang loyal karena semakin baik atau puas nasabah dengan pelayanan bank maka semakin baik pula respons dari nasabah untuk tetap loyal terhadap bank.

Adapun ciri-ciri nasabah yang loyal terhadap bank antara lain:

- 1) Nasabah melakukan pembelian ulang secara teratur.
- 2) Nasabah membeli semua barang atau jasa yang mereka butuhkan.
- 3) Menunjukkan kekebalan terhadap pesaing lain.
- 4) Merefrensikannya kepada orang lain.

Strategi *maintenance* dinilai ampuh dan efektif untuk meningkatkan dan memertahankan loyalitas nasabah. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan jumlah nasabah prioritas di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sebanyak 80% sejak di terapkan pertama kalinya di bulan januari 2017.

b. Teori

Hasil temuan menunjukkan strategi *maintenance* dinilai ampuh dan efektif dalam mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah. Teori mengatakan bahwa, loyalitas nasabah memiliki peran penting dalam sebuah bank. Mempertahankan mereka berarti meningkatkan kinerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup suatu bank. Hal ni menjadi alasan utama sebuah bank, untuk menarik dan mempertahankan nasabah.

Terdapat ciri-ciri pelanggan yang loyal terhadap suatu produk atau jasa, yaitu:

- 1) Melakukan pembelian ulang secara teratur, adalah pelanggan yang telah melakukan pembelian suatu produk atau jasa sebanyak dua kali atau lebih secara berulang-ulang.

- 2) Membeli antar lini produk dan jasa, adalah membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan dan mereka butuhkan. Mereka membeli secara teratur, hubungan dengan jenis pelanggan ini sudah kuat dan berlangsung lama serta membuat mereka tidak terpengaruh oleh produk pesaing.
- 3) Mereferensikan kepada orang lain, adalah membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan yang mereka butuhkan, serta melakukan pembelian teratur serta juga mengajak/merekomendasikan kepada keluarga, saudara, dan teman untuk membeli produk atau menggunakan jasa tersebut.
- 4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing, adalah tidak terpengaruh atau tertarik kepada produk atau jasa para pesaing lain dan tetap setia menggunakan produk dan jasa tersebut.

IAIN JEMBER

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah memberikan pengantar dan gambaran secara terpadu dan menganalisis beberapa permasalahan-permasalahan yang diteliti, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aplikasi dari strategi *maintenance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember adalah dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas kelas atas seperti layanan pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, serta silaturahmi kerumah nasabah yang membutuhkan teman *shering* atau curhat. Khusus untuk nasabah prioritas yang dananya lebih dari 500 juta ada tabahan layanan *Free Transfer, Free Airport Lounge* dan *Gift Reward*.
2. Peran dari program strategi *maintenance* untuk mempertahankan loyalitas nasabah sangatlah penting karena kalau nasabahnya tidak diberikan perhatian dan dibiarkan saja maka nasabah tersebut akan berpindah ke bank lainya.

B. Saran-Saran

Dari pembahasan tersebut, peneliti mencoba memberikan saran atas pemahaman dari aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sebagai berikut:

1. Untuk pelaksanaan *maintenance* yang mendapat fasilitas berupa *Free Airport lounge* baiknya diberikan kartu khusus agar nasabah tidak harus menggunakan uangnya terlebih dahulu lalu menukarkan slip tagihanya ke Bank Muamalat dengan adanya kartu khusus itu diharapkan nasabah yang menikmati fasilitas lebih di mudahkan dan tidak perlu repot-repot ke bank untuk menukar slip pembayarannya ke Bank Muamalat.
2. Tetap menjaga dan meningkatkan lagi hubungan baik antara bank dengan para nasabahnya serta selalu mempertahankan kualitas pelayanan yang ramah dan santun agar loyalitas nasabah terus meningkat.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, 2015. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Pengguna Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Departemen Agama RI. 2004. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Bandung: CV. Penerbit J-ART.
- Frimansyah. 2008. "*Faktor-Faktor yang Berhubungan Dengan Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Kalimantan)*". Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Erlangga: PT Glora Aksara Pratama.
- Griffin, Jill. 2005. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* Edisi Revisi dan Terbaru. Jakarta: Erlangga.
- <http://databoks.katada.co.id> (diakses 12 Oktober 2017 pukul 19.00).
- <http://www.bankmuamalat.co.id>
- Husibuan S.P, Melayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurriyati, Ratih. 2005. *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ismail, Iriani. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: Fakultas Pertanian Universitas Brawijaya.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. 2004. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Kasiriman, Mohammad. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Press.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Prenhalindo.

Kurnia, Akhlan. 2014. “*Analisis Pemberian Hadiah Dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah di BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ngangel Surabaya*”. Skripsi, UIN Sunan Ampel, Surabaya.

Lovelock H, Christopper dan K. Wrigth K, Lauren. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Jasa*. Jakarta: PT Indeks.

Moleong J, Lexy. 2011. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Shilawati, Nur. 2016. “*Strategi Maintenance Dalam Mempertahankan Loyatitas Bank BNI Surabaya Dharmawangsa*”. Skripsi UIN Sunan Ampel, Surabaya.

Suhaimi. 2017. “*Aplikasi Strategi Maintenance Dalam Mempertahankan Loyatitas Bank BTN Cabang Jember*”. Skripsi, IAIN, Jember.



Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODOLOGI PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
Strategi <i>Maintenance</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	Strategi <i>Maintenance</i> dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah	<p>1) Strategi <i>Maintenance</i></p> <p>2) Loyalitas Nasabah</p>	<p>1) Nasabah yang memiliki portofolio dana tertentu</p> <p>2) Fasilitas <i>Free Transfer</i>, <i>Free Airport Lounge</i> dan <i>Gift Riward</i></p> <p>3) Memberikan ucapan belasungkawa ketika terkena musibah</p> <p>4) Menghubungi, memberikan ucapan selamat dan kado ulang tahun</p> <p>5) Memberikan parcel ketika hari besar</p> <p>1) Melakukan pembelian ulang secara teratur</p> <p>2) Melakukan pembelian lini produk yang lainnya dari perusahaan</p> <p>3) Memberikan referensi kepada orang lain</p> <p>4) Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing atau tidak mudah terpengaruh oleh bujukan pesaing lain</p>	<p>1. <i>Customer service</i></p> <p>2. <i>Marketing funding</i></p> <p>3. Nasabah</p> <p>4. Wawancara</p> <p>5. Dokumentasi</p> <p>6. Kepustakaan</p>	<p>1. Menggunakan metode penelitian Kualitatif.</p> <p>2. Jenis penelitian adalah studi kasus.</p> <p>3. Metode pengumpulan data dengan cara, observasi, wawancara, dokumentasi.</p> <p>4. Metode analisa yang digunakan adalah analisis deskriptif.</p> <p>5. Validitas data menggunakan uji kredibilitas dengan pengujian triangulasi sumber.</p>	<p>1) Bagaimana aplikasi strategi <i>maintenance</i> dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?</p> <p>2) Bagaimana peran strategi <i>maintenance</i> dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?</p>

ABSTRAK

Ahmad Fawaidurroziqin, Nikmatul Masruroh, 2018: Strategi Maintenance dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Persaingan memperebutkan nasabah bank di Indonesia sangat ketat. Oleh karena itu dibutuhkan strategi yang tepat dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat Jember untuk menarik minat nasabah dan mempertahankan loyalitas nasabah ialah Strategi *maintenance*. Strategi *maintenance* yang digunakan oleh Bank Muamalat ini banyak juga diterapkan oleh bank-bank yang lainnya di seluruh Indonesia. Salah satunya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Strategi yang digunakan adalah antara lain dengan cara memberikan perhatian khusus kepada nasabah dengan menghubungi nasabah, memberikan ucapan selamat, pemberian hadiah, dan lain sebagainya tidak hanya nasabah prioritas saja akan tetapi semua nasabah yang menanamkan modalnya di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. Bank juga menawarkan produk-produk unggulan yang berbeda dengan bank lain seperti tabungan prima berhadiah dan tabungan rencana berhadiah.

Fokus masalah 1) bagaimana aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. 2) bagaimana peran dari strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah: 1) untuk mengetahui aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember. 2) untuk mengetahui peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.

Metodologi penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, jenis penelitian menggunakan kualitatif, metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara sumber, dan dokumentasi, dan validitas data menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian dari strategi *maintenance* yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember antara lain: 1) Pengaplikasian strategi *maintenance* dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas kelas atas seperti layanan *pick up* dana, pelayanan pembukaan rekening di tempat nasabah bagi nasabah yang tidak bisa datang ke Bank Muamalat, sertasilaturahmi kerumah nasabah yang membutuhkan teman shering atau curhat. Khusus untuk nasabah prioritas yang dananya 100 juta ke atas mendapat tambahan layanan *Free Transfer*, *Free Airport lounge* dan *Gift Reward*. 2) peran strategi *maintenance* di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Kata kunci: *Maintenance*, Loyalitas, *Free transfer*.

BIODATA PENULIS

Nama : Ahmad Fawaidurroziqin
Nim : 083133015
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Alamat : Dusun Tangsil Utara , RT/RW 004/002, Ds. Tangsil Wetan, Kec.
Wonosari, Kab. Bondowoso.



RIWAYAT PENDIDIKAN

- ✓ SDN TANSIL WETAN 1 WONOSARI Tahun 2000 - 2006
- ✓ MTSN 1 BONDOWOSO Tahun 2006 - 2010
- ✓ MAN BONDOWOSO Tahun 2010 - 2013
- ✓ IAIN JEMBER Tahun 2013 - Selesai

IAIN JEMBER

**STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
JEMBER**

SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Prodi Perbankan Syariah



Oleh:

Ahmad Fawaidurroziqin
NIM. 083133015

Dosen Pembimbing:

Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922 2009012 005

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JULI 2018**

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Definisi Istilah.....	7
F. Sistematika Pembahasan.....	8
BAB 11 KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu.....	10
B. Kajian Teori.....	16
1. Strategi <i>Maintenance</i>	15
2. Loyalitas Nasabah.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian.....	36
C. Subyek Penelitian.....	37
D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Analisa Data	41
F. Validitas Data	42
G. Tahap-tahap Penelitian.....	43

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian	
1. Sejarah Singkat PT Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	44
2. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	46
3. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	47
4. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	49
B. Penyajian Data dan Analisis	
1. Aplikasi Strategi <i>Maintenance</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	57
2. Peran Strategi <i>Maintenance</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	65

C. Pembahasan Temuan	
1. Aplikasi Strategi <i>Maintenance</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	68
2. Peran Strategi <i>Maintenance</i> Dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember.....	70
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran-saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75
DAFTAR LAMPIRAN	
1. Matrik.	
2. Surat Keterangan Ijin Penelitian.	
3. Surat Keterangan Selesai Peneltian.	
4. Konsep Transkrip Wawancara.	
5. Jurnal Penelitian.	
6. Dokumentasi.	
7. Pernyataan.	
8. Biodata.	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 4.1 Tabel Struktur Organisasi.....	48
Tabel 4.2 Tabel Fasilitas Nasabah Prioritas.....	60



DOKUMENTASI PENELITIAN



wawancara dengan *marketing funding* Fita Dianita dan *customer service* Safrina Hafifatul

JURNAL PENELITIAN

No	Tanggal/Hari	Nama Kegiatan	TTD
1	Senin, 1 Januari 2018	Observasi di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember	f
2	Rabu, 3 Januari 2018	Penyerahan Surat Ijin Penelitian	f
3	Rabu, 10 Januari 2018	Penelitian di Terima	f
4	Senin, 15 Januari 2018	Pengarahan di Bank Muamalat	f
5	Selasa, 23 Januari 2018	Wawancara Fita Dianita Selaku Marketing Funding	f
6	Selasa, 23 Januari 2018	Wawancara Safrina Hafifatul Selaku Customer Service	f
7	Selasa, 10 April 2018	Revisi Hasil Penelitian	f
8	Rabu, 17 April 2018	Pengambilan Surat Selesai Penelitian	f

Mengetahui,

Branch Sales Support



Bank Muamalat
LITIM JEMBER

Merlyana Rengganis

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (SI). Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, hingga kepada umatnya hingga akhir zaman, amin.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE, MM selaku Rektor Institut Agama Negeri (IAIN) Jember.
2. Dr. Moch Chotib, S. Ag, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI).
3. M.F. Hidayatullah, S. H.I, M.Si selaku ketua jurusan Ekonomi Islam.
4. Nurul Setianingrum, S.E, MM selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah.
5. Nikmatul Masruroh, M.E.I selaku dosen pembimbing yang telah mencurahkan perhatian, bimbingan, do'a dan kepercayaan yang sangat berarti bagi penulis.

6. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku DPA (Dosen Penasehat Akademik) yang telah memberi bimbingan dan motivasi bagi penulis.
7. Pimpinan Bank Muamalat dan staf-staf Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang memberikan izin penelitian untuk penyelesaian tugas akhir (skripsi).
8. semua staf FEBI yang telah membantu penulis dalam pengurusan administrasi untuk keperluan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT penulis serahkan segalanya mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Jember, 11Maret 2018

Penulis

IAIN JEMBER

Konsep atau Transip Wawancara

Aplikasi Strategi *Maintenance* dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

1. Bagaimana aplikasi strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember?
2. Mengapa Bank Muamalat Kantor Cabang Jember menerapkan strategi *maintenance*?
3. Pogram strategi *maintenance* ini berlaku bagi nasabah yang bagaimana dan bagaimana kriteria nasabah yang diberi *maintenace*?
4. Apa tujuan dari program strategi *maintenance* nasabah?
5. Apa saja kemudahan yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember bagi nasabah yang memperoleh strategi *maintenance*?
6. Apa yang dilakukan oleh Bank Muamalat Kantor Cabang Jember untuk menjaga/meningkatkan Loyalitas Nasabah?
7. Seperti apa karekteristik nasabah yang loyal terhadap Bank Muamalat?
8. Apa kendala dalam melakukan strategi *maintenance*?
9. Bagaimana peran strategi *maintenance* dalam mempertahankan loyalitas nasabah Bank Muamalat?
10. Apa hubungan strategi *maintenance* dengan loyalitas nasabah?
11. Apa strategi *maintenance* nasabah efektif dan ampuh dalam mempertahankan loyalitas nasabah?

MOTTO

إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ الَّذِينَ آمَنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ ثُمَّ لَمْ يَرْتَابُوا وَجَاهَدُوا بِأَمْوَالِهِمْ وَأَنْفُسِهِمْ فِي سَبِيلِ اللَّهِ أُولَئِكَ هُمُ الصَّادِقُونَ ﴿١٥﴾

Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka itulah orang-orang yang benar.”(QS. Al-hujarat: 15)¹

¹Departemen Agama, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Jakarta: Pustaka Al-Muhbi, 2013), 517.



**STRATEGI MAINTENANCE DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
JEMBER**

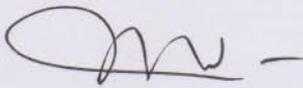
SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Prodi Perbankan Syariah

Pada:
Hari: Selasa
Tanggal: 17 Juli 2018

Tim Penguji:

Ketua



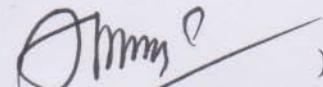
Ahmadiono, M.E.I
NIP 19760401 200312 1 001

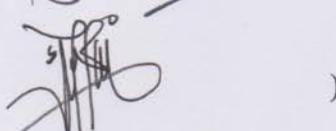
Sekretaris



Agung Parmono, SE., M.Si
NIP. 19751216 2009121 002

Anggota

1. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I ()

2. Nikmatul Masruroh, M.E.I ()

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch. Chotib, S.Ag., MM
NIP. 19710727 200212 1 003

PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Fawaidurroziqin
NIM : 083 133 015
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Institut : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember

Menyatakan dengan sesungguhnya karya ilmiah yang berjudul "STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG JEMBER" adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 28 Maret 2018

METERAI
TEMPEL
TGL. 20
6000
ENAM RIBU RUPIAH
Ahmad Fawaidurroziqin
NIM. 083133015

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Fadli dan Ibu Arnawati tercinta yang tak pernah berhenti berdo'a untukku yang memberi kasih sayang, serta selalu memberi dukungan dan motivasi kepadaku.
2. Buat adikku M. Andi Maulana dan M. Syaifur Rahman tersayang yang selalu memberi semangat dan kasih sayangnya.
3. Untuk teman-temanku, keluarga besar J1 Perbankan Syariah angkatan Tahun 2013, teman-teman dan sahabat-sahabatku dengan penuh rasa sayang yang telah menghabiskan waktu bersama-sama dalam suka maupun duka.
4. Almamater IAIN Jember tercinta.

IAIN JEMBER

**STRATEGI *MAINTENANCE* DALAM MEMPERTAHANKAN
LOYALITAS NASABAH BANK MUAMALAT KANTOR CABANG
JEMBER**

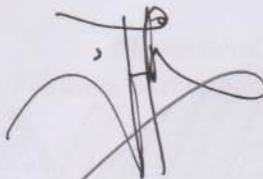
SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
Persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Prodi Perbankan Syariah

Oleh:

Ahmad Fawaidurroziqin
NIM. 083133015

Dosen Pembimbing:



Nikmatul Masruroh, M.E.I
NIP. 19820922 2009012 005



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
 Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- 07 /In.20/7.a/PP.00.9/FEBI/ol /2018
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Penelitian Skripsi**

Kepada :
 Yth. Pimpinan PT Muamalat Kantor Cabang Jember
 Di
 TEMPAT

Assalamu'alaikum Warahmatullahi wabarkatuh.

Diberitahukan dengan hormat bahwa untuk penyelesaian Program Sarjana S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian kepada mahasiswa dengan identitas sebagai berikut:

- Nama : Ahmad Fawaidurroiqin
- NIM : 083133015
- Semester : IX (Sembilan)
- Prodi : Perbankan Syariah
- Jurusan : Ekonomi Islam
- Alamat : Tangsil Wetan, Wonosari, Bondowoso
- No TLP : 085213566896
- JudulSkripsi : STRATEGI MAINTENANCE DALAM
 MEMPERTAHAKAN LOYALITAS NASABAH BANK
 MUAMALAT CABANG JEMBER

Demikian Surat izin ini, atas perhatian dan kerja samanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi wabarkatuh.

Jember, 3 Januari 2018
 an. Dekan,
 Wakil Dekan Bidang Akademik
 Dan Pengembangan Lembaga





Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

0362 /B/KC JEMBER-SRT/IV/2018

Jember, 19 April 2018 M
3 Sya'ban 1439 H

pada Ykh.
kan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
titut Agama Islam Negeri (IAIN Jember)

rihal : Keterangan Selesai Penelitian

alamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

oga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam
jalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

kait dengan penelitian yang diajukan oleh :

Nama	: Ahmad Fawaidurroziqin
NIM	: 083133015
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul	: Strategi Maintenance dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

a dengan ini kami menginformasikan bahwa ybs telah selesai melaksanakan penelitian di Bank
muamalat Cabang Jember.

nikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

salamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

ANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk

ANG JEMBER

ank Muamalat
ATUM JEMBER

ang R. Sulendra

ch Manager

T Bank Muamalat Indonesia Tbk.
antor Cabang Jember
L PB Sudirman No. 35 Jember
awa Timur - Indonesia

+62331 410433, 410434
+62331 410432
info@muamalatbank.com

www.bankmuamalat.co.id