

**ANALISIS PRODUK TABUNGAN MABRUR JUNIOR
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Lutfi Maulina
NIM: E20161145

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2021**

**ANALISIS PRODUK TABUNGAN MABRUR JUNIOR
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER**

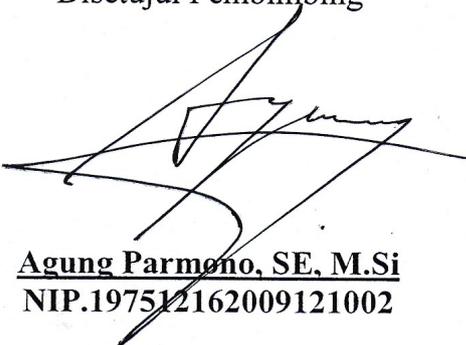
SKRIPSI

Diajukan Kepada Intitut Agama Islam Negeri Jember
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Lutfi Maulina
NIM: E20161145

Disetujui Pembimbing



Agung Parmono, SE, M.Si
NIP.197512162009121002

**ANALISIS PRODUK TABUNGAN MABRUR JUNIOR
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER**

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi Salah Satu
Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Senin
Tanggal : 11 Januari 2021

Tim Penguji

Ketua Sidang



M. Saiful Anam, M.Ag
NIP. 197111142003121002

Sekretaris Sidang



Ana Pratiwi, M.S.A.
NIP. 198809232019032003

Anggota :

1. Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
2. Agung Parmono, SE., M.Si




Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Jember



Dr. Khamidat Rifa'i, S.E., M.Si.
NIP. 196808072000031001

MOTTO

إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبَارَكًا وَهُدًى لِّلْعَالَمِينَ ﴿١٦﴾

Artinya: Sesungguhnya rumah yang mula-mula dibangun untuk (tempat beribadat) manusia, ialah Baitullah yang di Bakkah (Mekah) yang diberkahi dan menjadi petunjuk bagi semua manusia. (QS. Ali Imron: 96)*



* Mushaf Aisyah, *Al Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: Jabal, 2010), 62.

PERSEMBAHAN

Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan taufik, hidayah dan rahmatnya sehingga dalam proses pengerjaan skripsi ini saya masih dalam lindungannya dan diberi kesehatan serta semangat yang tiada henti hingga akhirnya saya bisa menyelesaikannya, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak dan ibu tercinta, Bapak Umar Al- Faruk dan Ibu Salima yang selalu memberikan dukungan moral maupun materi dan selalu memanjatkan doa yang terbaik agar menjadi orang yang sukses dan bermanfaat bagi keluarga maupun orang lain.
2. Keluarga besarku yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Teman-teman seperjuanganku yang sangat aku sayangi dan aku banggakan, terimakasih banyak kalian telah membantu dalam memberi semangat dan motivasi serta menemaniku dalam keadaan senang maupun susah dalam mengurangi dunia perkuliahan.
4. Teman-teman Ikatan Mahasiswa Bayuangga (IKMABAYA)
5. Teman-teman demesioner HMPS
6. Untuk adik-adik Perbankan Syariah, terus lanjutkan perjuangan kami jangan berhenti sampai disini saja, ini hanya permulaan tapi jangan berkecil hati, buatlah alumni sedikit bangga dengan kalian.
7. Almamaterku Institut Agama Islam Negeri Jember yang selalu aku cinta dan selalu aku banggakan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, seiring dengan rasa puji syukur kepada Rabbi penguasa semesta Alam yang telah memberikan rahmat, taufiq, serta hidayahnya salah satu diantaranya adalah telah terselesaikannya skripsi ini, walaupun masih jauh dari kata sempurna.

Sholawat serta salam senantiasa tercurah limpahkan kepada baginda Muhammad Rosulluh SAW. Sang penuntun ummat dari arah kegelapan menuju arah yang terang dan penuh keselamatan yakni ad-Dinul Islam.

Skripsi ini berjudul “ **Analisis Produk Tabungan Mabrur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**”. Adapun penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagai dari persyaratan guna memperoleh gelar sarjana S1 pada Jurusan Ekonomi Islam, Program Studi Perbankan Syariah, di Institut Agama Islam Negeri Jember,

Dengan menyadari bahwa terselesainya skripsi ini, adalah karena bantuan dari berbagai pihak oleh karenanya penulis mengungkapkan terimakasih atas seluruh dukungan dan doa kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kelancaran penulisan skripsi ini. Dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Jember.

3. Ibu Nurul Setianingrum, SE,M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Agung Parmono, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing terimakasih untuk kesabaran, keikhlasan serta waktu yang diberikan untuk saya, ilmu yang bermanfaat dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
5. Kepada tim penguji skripsi yang telah memeberikan bimbingan dan masukan kepada saya sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Seluruh Bapak dab Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) yang telah memberikan ilmunya selama masa kuliah.
7. Kepada Pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang telah membantu peneliti dalam mendapatkan informasi serta motivasi dan ilmunya kepada peneliti.

Penulis mengucapkan terimakasih banyak, semoga kebaikan semua pihak yang telah memberikan bantuan mendapat balasan pahala dari Allah SWT yang dapat menjadi amal perbuatan dan semoga bermanfaat untuk kita semua di dunia maupun di akhirat. Amin.

Jember, 25 Januari 2021

Lutfi Maulina
NIM. E20161145

ABSTRAK

Lutfi Maulina, 2020: *Analisis Produk Tabungan Mabruur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.*

Kata Kunci: Tabungan Mabruur Junior, dan Loyalitas Nasabah

Tabungan Mabruur junior merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji, akan tetapi selalu terbentur masalah biaya yang sangat mahal, dan mengingat lamanya daftar tunggu Pemberangkatan di masing-masing provinsi, maka dari itu bank syariah mandiri mengakomodasi kebutuhan perencanaan keuangan Haji dan Umrah bagi nasabah di bawah usia 17 tahun dan belum memiliki KTP dengan berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad mudharabah mutlaqah dan bagi hasil yang kompetitif. Dengan hadirnya produk Tabungan Mabruur Junior bisa mempercepat pelaksanaan pemberangkatan ibadah haji sebab meski dibuka saat anak-anak, tetap saja mereka berangkat ketika dewasa karena mengingat lamanya daftar tunggu pemberangkatan.

Fokus Penelitian yang diteliti dalam skripsi ini adalah 1) Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan Mabruur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember? 2) Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabruur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember? 3) Bagaimana strategi pelayanan produk tabungan mabruur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Mendeskripsikan tentang prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan Mabruur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. 2) Mendeskripsikan tentang strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabruur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. 3) Mendeskripsikan tentang strategi pelayanan produk tabungan mabruur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Metode penentuan subyek penelitian secara purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknis analisis data menggunakan Reduksi data, Penyajian data, Penarikan kesimpulan. Metode keabsahan data menggunakan Triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini yaitu: 1) Prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan mabruur junior baik secara online ataupun offline sama dengan Tabungan yang lain yaitu mengisi formulir pembukaan rekening tabungan mabruur junior BSM dengan lengkap, membawa kartu identitas diri yaitu KTP/ SIM yang masih berlaku dan bersedia menandatangani beberapa persetujuan yang ditujukan bank kepada nasabah setoran awal dan selanjutnya minimal Rp. 100.000 saldo minimum daftar SISKOHAT Rp 25.100.000 atau sesuai dari kementerian agama dan biaya penutupan rekening bukan karena penyetoran BPIH dikenakan denda sebesar Rp25.000 dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif, dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah.2) Strategi meningkatkan kepuasan nasabah yaitu: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Menyediakan berbagai produk yang sesuai dengan berbagai kebutuhan nasabah, dan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri membuat nasabah percaya terhadap uang yang disimpan, karena telah dijamin oleh LPS pernasabah 2 miliar, dan bekerja sama dengan OJK sekaligus BI. dan memberikan hadiah menarik kepada nasabah setia Tabungan Mabruur Junior. 3) Strategi pelayanan produk tabungan mabruur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember antara lain adalah: karyawan berpenampilan rapi, ramah, bersih dan menarik, dengan menerapkan tiga S (seyum, salam, dan sapa) memudahkan dalam proses pembukaan rekening, menguasai semua produk, dan juga memperhatikan masalah ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan serta melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan.

ABSTRACT

Lutfi Maulina, 2020: Analysis of Mabru Junior Savings Products in Increasing Customer Loyalty at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office.

Keywords: Mabru Junior Savings, and Customer Loyalty

Mabru junior savings is a product that prospects are good because many Muslims are eager to perform hajj, but always hit by the problem of very expensive costs, and given the length of the waiting list departure in each province, therefore sharia banks independently accommodate the financial planning needs of Hajj and Umrah for customers under the age of 17 years and do not have an ID card based on sharia principles using mutlaqah mudharabah agreement and competitive profit share. With the presence of Savings Products Mabru Junior can accelerate the implementation of the hajj pilgrimage because even though it is opened as children, they still leave when they grow up because of the length of the waiting list for departure.

The focus of the research examined in this thesis is 1) What is the procedure for opening and closing Mabru Junior Savings account at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office? 2) What is the strategy to increase customer satisfaction in the use of junior mabru savings products at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office? 3) What is the strategy of junior mabru savings product service at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office in increasing customer loyalty?

The purpose of this research is 1) Describe the procedure of opening and closing Mabru Junior Savings account at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office. 2) Describe the strategy of increasing nasabah satisfaction in the use of junior mabru savings products at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office. 3) Describe the strategy of junior mabru savings product service at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office in increasing customer loyalty.

This research uses qualitative method with field research type. Method of determining research subjects purposively. Data collection techniques using observation, interview and documentation methods. Technical data analysis using Data Reduction, Data presentation, Inference. Data validity method using source triangulation.

The results of this study are: 1) Procedure for opening and closing junior mabru savings account either online or offline is the same as other Savings account opening form mabru junior BSM complete, carry a valid ID card / driver's license and willing to sign some approvals addressed by the bank to the customer's initial deposit and then a minimum of Rp. 100,000 minimum balance siskohat list Of Rp 25,100,000 or in accordance with the ministry of religious affairs and account closing fees not because of depositing BPIH is subject to a fine of Rp25,000 with a competitive profit-share ratio, using a laqmutah mudharabah agreement. 2) Strategies to increase customer satisfaction are: Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office Provides a variety of products in accordance with various customer needs, and to increase customer satisfaction Of Bank Syariah Mandiri makes customers believe in the money saved, because it has been guaranteed by lps pernasabah 2 miliar, and cooperates with OJK as well as BI. and give attractive prizes to loyal customers of Mabru Junior Savings. 3) The strategy of junior savings product services at Bank Syariah Mandiri Jember Branch Office include: employees look neat, friendly, clean and attractive, by applying three S (smile, greetings and greetings) to facilitate the account opening process, master all products, and also pay attention to the problem of punctuality and speed of service and serve customers until complete when customers have difficulty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Definifi Istilah	7
F. Sistematika Pembahasan	9
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	20
1. Tabungan Mabrur Junior	20

2. Loyalitas Nasabah	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	43
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Subyek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	45
E. Analisa Data.....	48
F. Keabsahan Data.....	49
G. Tahap – Tahap Penelitian.....	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
A. Gambaran Objek Penelitian	51
B. Penyajian Data dan Analisis	63
C. Pembahasan Temuan.....	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
1. Surat Pernyataan Keaslian	
2. Matrik Penelitian	
3. Pedoman Wawancara	
4. Surat Izin Penelitian	
5. Surat Izin Selesai Penelitian	
6. Jurnal Kegiatan Penelitian	
7. Galeri Foto Penelitian	
8. Biodata Peneliti	

DAFTAR TABEL

No. Uraian	Hal.
2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terbaru	18



DAFTAR GAMBAR

No. Uraian	Hal.
4.1 Letak Geografis Bank Syariah Mandiri KC Jember	55
4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Jember	57
4.3 Tahapan Pendaftaran Haji	67



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Bank merupakan lembaga yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat dan bukanlah suatu hal yang asing bagi masyarakat. Bank dianggap sebagai lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat seperti penyimpanan dana, peminjaman dana, investasi, maupun pengiriman uang dari satu tempat ke tempat yang lain. Bank merupakan lembaga keuangan yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari nasabah yang menempatkan dana simpanannya pada Bank.¹

Salah satu tujuan dari berdirinya Bank Syariah adalah menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan memberikan bagi hasil kepada nasabahnya. Setiap Bank Syariah mempunyai bermacam-macam produk yang ditawarkan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Di dalam menawarkan produknya maka terjadi persaingan antara bank syariah sehingga perlu adanya strategi di dalam masing-masing bank tersebut. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan berminat untuk mengambil manfaat dari produk- produk yang di tawarkan sesuai dengan kebutuhannya.

Tabungan merupakan salah satu produk yang sangat banyak diminati oleh masyarakat. Banyak masyarakat yang ingin menyimpan dananya dalam bentuk tabungan, baik untuk tujuan masa yang akan datang ataupun jangka

¹ Muhammad Syafii Antonio, *Bank Syari'ah Dari Teori Ke Praktek* (Jakarta: Gema Insani Prees, 2001), 45.

pendek. Bank Syariah Mandiri memiliki banyak produk tabungan seperti Tabungan BSM, Tabungan Investa Cendekia, Tabungan Mabruur atau mabrur Junior, Tabungan Berencana, Tabungan Simpatik, Tabungan Pensiun dan lain-lain. Masing-masing dibuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan apa yang di inginkan. Salah satu tabungan yang banyak diminati masyarakat khususnya umat Islam adalah Tabungan Mabruur Junior yang biasa dikenal dengan tabungan haji dan umrah.

Untuk mengakomodasi kebutuhan perencanaan keuangan Haji bagi nasabah di bawah usia 17 tahun, maka Bank Syariah Mandiri menyediakan produk Tabungan Mabruur Junior. Produk tabungan mabrur junior adalah produk tabungan khusus untuk biaya haji dan umroh yang diperuntukkan bagi nasabah berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP. Pendaftaran haji untuk anak usia 17 tahun diperbolehkan oleh Departemen Agama mengingat lamanya daftar tunggu keberangkatan di masing-masing provinsi, sedangkan jawa timur antrian ibadah haji sudah menjapai kurang lebih 25 tahun. Dengan hadirnya produk Tabungan Mabruur Junior bisa mempercepat pelaksanaan pemberangkatan ibadah haji sebab meski dibuka saat anak-anak, tetap saja mereka berangkat ketika dewasa karena mengingat lamanya daftar tunggu pemberangkatan.

Setiap pendaftar Tabungan Mabruur Junior akan memperoleh manfaat di antaranya notifikasi saldo melalui email/sms apabila saldo telah mencapai Rp. 25.100.000. selanjutnya dapat mendaftarkan nomor porsi melalui aplikasi SISKOHAT, bebas biaya pembukaan rekening dan biaya administrasi

bulanan, serta mendapatkan return/ bagi hasil yang kompetitif, dan kelebihan Tabungan Mabruur Junior ini, setoran awal tidak terlalu besar, sementara setoran tiap bulannya disesuaikan dengan kemampuan nasabah, memudahkan investasi dan perencanaan jangka panjang orang tua terhadap anaknya untuk berhubungan dengan program pendaftaran haji dan umrah yang saat ini harus menunggu puluhan tahun untuk bisa mendapatkan kesempatan tersebut.

Oleh karena itu Tabungan mabruur junior merupakan produk yang prospeknya bagus karena banyak orang muslim ingin sekali menunaikan ibadah haji, akan tetapi selalu terbentur masalah biaya yang sangat mahal. Ibadah haji adalah merupakan salah satu dari rukun islam ke lima yang diwajibkan oleh Allah SWT kepada orang-orang yang mampu menunaikannya, yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat rohani untuk menunaikan perintah tersebut. Allah SWT berfirman dalam Q.S Ali-Imron: 97

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: Mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah, dan barang siapa mengingkari, maka sesungguhnya Allah Maha Kaya dari semesta alam. (QS. Ali-Imron:97).²

Selain ayat Al- Qur'an di atas, haji juga disyariatkan lewat hadist yang menjelaskan lima rukun Islam.

بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ.....منها: وَ الْحَج

²Imam Ghazali Said, *Rekonstruksi Perjalanan Haji Rosulullah Saw* (Surabaya: Jiantama, 2003),13.

Islam itu ditegakkan di atas lima perkarahaji.(HR. Bukhari dan Muslim)³

Ibadah haji adalah ibadah yang hanya dilakukan di kota Mekkah. Bagi umat muslim wajar jika merasa iri melihat saudara-saudaranya yang pergi berangkat haji. Kerinduan untuk bisa segera ke tanah suci sebaiknya bukan hanya menjadi angan di hati, tapi direalisasikan juga dalam bentuk rencana untuk bisa naik haji. Momen haji bagi umat muslim memiliki makna tersendiri. Selain sebagai ritual keagamaan dalam rukun islam yang terakhir, haji memiliki semangat moral, spiritual dan intelektual bagi yang menunaikannya, sehingga ibadah haji memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam proses perubahan masyarakat kearah yang lebih baik. Oleh karena itu peran perbankan syariah sangat besar di sini. Bank bukan hanya sebagai tempat untuk mencari keuntungan ataupun sarana berinvestasi untuk kehidupan dunia saja akan tetapi sebagai jalan mendekatkan diri kepada Allah SWT melalui akad dalam konsep syariah.⁴

Bank Syariah Mandiri merupakan bank dengan pangsa pasar terbesar tabungan Haji reguler yang terdaftar di Sistem Komputerasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Data jamaah yang telah melunasi (BPIH) Sebanyak 8.941 dari jumlah jamaah 78.687 orang. Untuk meningkatkan dan memperluas pelayanan haji BSM memperkuat sinergi dengan Bank Mandiri melalui Layanan Syari'ah Bank (LSB). Layanan tersebut memungkinkan nasabah membuka dan menyetor tabungan mabrur junior serta melakukan pelunasan haji di outlet

³ Ahmad Sarwat, *Ensiklopedia Fiqih Indonesia 6 Haji dan Umroh* (Jakarta: Gramedia, 2019), 13.

⁴ Muhammad, *Bank Syariah, Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), 74.

Bank Mandiri. Sebagai Bank Layanan Haji dan Umroh, Mandiri Syariah menawarkan berbagai kemudahan untuk mewujudkan niat berhaji dan umroh, mulai dengan setoran awal dan setoran selanjutnya untuk Tabungan Mabrur Junior minimal Rp 100.000 setelah mencapai Rp 25.100.000. nasabah akan didaftarkan ke (SISKOHAT).⁵

Berdasarkan latar belakang yang telah di kemukakan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Analisis Produk Tabungan Mabrur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.**

B. FOKUS PENELITIAN

Adapun yang akan menjadi fokus penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?
2. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember?
3. Bagaimana strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

⁵ Admin. "Tabungan Mabrur Junior." Radar Palembang, diakses 24 November 2020, <http://www.radar-palembang.com/bsm-tabungan-mabrur-junior-belum-17-tahun-bisa-haji/>.

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah. Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:⁶

1. Mendeskripsikan prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
2. Mendeskripsikan strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
3. Mendeskripsikan strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masalah yang akan diteliti. Khususnya mengenai analisis produk tabungan

⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*(Jember: IAIN Jember Pres, 2019), 41.

mabrur junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Sebagai kebanggaan dan ukuran atas ilmu-ilmu yang telah di peroleh selama menempuh kuliah di kampus IAIN Jember. dan di harapkan dapat menambah wawasan pengetahuan dan pemahaman penulis khususnya mengenai perbankan syariah.

b. Bagi Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat menambah informasi dan dapat di jadikan sebuah bacaan, pedoman dan referensi dalam melakukan sebuah penelitian selanjutnya. Khususnya pada penelitian yang terkait dengan analisis produk tabungan mabrur junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

c. Bagi lembaga

Dapat dijadikan sebagai bahan inspirasi dan informasi dalam meningkatkan, mempertahankan kinerja yang telah ada untuk mendorong tercapainya tujuan perusahaan secara keseluruhan.

E. DEFINISI ISTILAH

Untuk mempermudah dan menghindari kesalah pahaman terhadap makna istilah dalam penelitian ini, maka akan di kemukakan secara singkat pengertian istilah yang terkandung dalam judul sebagai berikut:

1. Tabungan

Pengertian tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat di tarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Dari pengertian di atas memberikan kesimpulan bahwa Tabungan merupakan simpanan yang penarikannya bisa diambil setiap saat, yang jelas harus sesuai dengan perjanjian sebelumnya yang telah dibuat oleh Bank.⁷

2. Mabrur Junior

Tabungan Mabrur Junior adalah Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk anak usia kurang dari 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Dari pengertian di atas memberikan kesimpulan bahwa Tabungan Mabrur Junior Tabungan haji dan umroh untuk anak usia kurang dari 17 tahun ke bawah.⁸

3. Loyalitas

Menurut kamus ilmiah populer loyalitas adalah kelayakan, kesetiaan, ketaatan, ketulusan. Loyalitas menurut oliver sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah pelaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan

⁷Kasmir, *Dasar Dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pres, 2014), 92.

⁸Bank Syariah Mandiri. "Tabungan Mabrur Junior." Mandiri Syariah, diakses 1 Desember 2019, <https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabrur-junior>.

pembelian ulang secara terus menerus. Dari pengertian di atas memberikan kesimpulan bahwa loyalitas adalah kepercayaan dan keputusan nasabah untuk memutuskan menjadi nasabah tetap.

4. Nasabah

Orang yang bisa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan lembaga keuangan Bank dan non Bank (dalam hal keuangan). Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada Bank.

Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa nasabah adalah seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening Koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah Bank. Dari pengertian di atas memberikan kesimpulan bahwa “Nasabah adalah seorang ataupun badan usaha (koperasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah Bank atau non Bank”.⁹

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga pada bab penutup. Adapun sistematika pembahasan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah.

⁹Lely Septi *Anggraini*, “Strategi Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. Penggadaian Persero Unit Usaha Syari’ah KC. Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2018), 11.

Bab II Kajian Kepustakaan,yang memuat tentang ringkasan kajian terdahulu yang dimiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat kajian teori.

Bab III metode penelitian,yang berisi tentang metode yang akan digunakan oleh peneliti meliputi: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data.

IV Hasil Penelitian,berisi tentang hasil penelitian yang meliputi gambaran objek penelitian, penyian data serta analisis dan pembahasan temuan.

Bab V Kesimpulan dan Saran,berisi kesimpulan serta saran-saran dari peneliti.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian yang berkaitan dengan judul peneliti. Dengan tujuan untuk menjaga keaslian penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya:

1. Siti Hasanah, tahun 2018 skripsi dengan judul “*Analisis Segmentasi Pasar Produk Tabungan Haji Al- Haromain di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota*”

Fokus penelitian ini membahas tentang bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan Haji Al-Haromain di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota, bagaimana segmentasi pasar produk tabungan Haji Al-Haromain di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota, apakah segmen pasar dapat meningkatkan jumlah tabungan haji Al-Haromain di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Produk Tabungan Haji, letak pada metode penelitian yang digunakan yakni Kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi objek penelitian, serta segmentasi pasar.¹⁰

2. Hafid Ansori, tahun 2018 skripsi dengan judul “*Implementasi Relationship Marketing Terhadap Saving Customer Loyalty Study pada PT. BPR Syariah Situbondo*”

¹⁰ Siti Hasanah, “Analisis Segmentasi Pasar Produk Tabungan Haji Al-Haromain di BMT Sidogiri Capem Jember Kota” (Skripsi, IAIN Jember, 2018).

Fokus penelitian ini membahas tentang apakah *relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap *saving customer loyalty* pada PT. BPR Syariah Situbondo, berapa besar pengaruh *relationship marketing* terhadap *saving customer loyalty* PT. BPR Syariah Situbondo.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang *Customer Loyalty*, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta *relationship marketing*.¹¹

3. Ermawati, tahun 2018 skripsi dengan judul “*Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabrur Terhadap Waiting List Ibadah Haji*”

Fokus penelitian ini membahas tentang bagaimana *system* pengelolaan tabungan haji (mabrur) yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri, apakah penerapan tabungan haji berpengaruh terhadap *waiting list/* daftar tunggu ibadah haji di Kabupaten Lampung Selatan.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang tabungan haji mabrur, metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi objek penelitian, dan *waiting list* ibadah haji.¹²

4. Nur Hana, tahun 2017, skripsi dengan judul “*Strategi Marketing Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lumajang*”

¹¹ Hafid Ansori, “Implementasi Relationship Marketing Terhadap Saving Customer Loyalty Study Pada PT. BPR Syariah Situbondo” (Skripsi, IAIN Jember, 2018).

¹² Ermawati, “Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabrur Terhadap Waiting List Ibadah Haji” (Skripsi, UIN Raden Intan, Lampung, 2018).

Fokus penelitian ini membahas tentang strategi marketing produk tabungan mabrur junior di bank syariah mandiri kantor cabang lumajang, dan keunggulan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam memasarkan produk tabungan mabrur junior.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang produk tabungan mabrur junior dan metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif deskriptif Sedangkan perbedaannya dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada lokasi objek penelitian, dan strategi marketing, serta keunggulan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam memasarkan produk tabungan mabrur junior.¹³

5. Siti Yuski Wardatus Sholeheh, tahun 2017, skripsi dengan judul “*Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember*”

Fokus penelitian ini membahas tentang *relationship marketing* berpengaruh signifikan terhadap *customer loyalty* PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember, seberapa besar pengaruh *relationship marketing* terhadap *customer loyalty* PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang *Customer Loyalty* Sedangkan perbedaannya dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada lokasi objek penelitian,

¹³Nur Hana, “Analisi Strategi Marketing Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri KC. Lumajang” (Skripsi, IAIN Jember, 2017).

mertode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, dan seberapa besar pengaruh *relationship marketing* secara signifikan.¹⁴

6. Alief NurLaeli Rohmah, tahun 2017, skripsi dengan judul “*Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variabel Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember*”

Fokus penelitian ini membahas tentang *service performance/* kinerja pelayanan yang terdiri dari *tangible* (layanan bukti fisik), *Reability* (layanan keandalan), *responsiveness* (layanan daya tanggap), *Assurance* (layanan jaminan), *Emphaty* (layanan empati) mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember, seberapa besar peran interaksi *service performance/* kinerja pelayanan yang terdiri dari *tangible* (layanan bukti fisik), *Reability* (layanan keandalan), *responsiveness* (layanan daya tanggap), *Assurance* (layanan jaminan), *Emphaty* (layanan empati) dan kepuasan sebagai moderating Variable dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Loyalitas Nasabah, dan letak pada lokasi objek penelitian, sedangkan perbedaannya terletak pada mertode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, serta *service performance/* kinerja pelayanan yang terdiri dari *tangible* (layanan bukti fisik), *Reability* (layanan keandalan), *responsiveness* (layanan daya

¹⁴Siti Yuski Wardatus Sholehah, “Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty PT. Penggadaian (Persero) Cabang Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2017).

tanggap), *Assurance* (layanan jaminan), *Emphaty* (layanan empati) mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan, dan seberapa besar peran interaksi *service performance*/kinerja pelayanan yang terdiri dari *tangible* (layanan bukti fisik), *Reability* (layanan keandalan), *responsiveness* (layanan daya tanggap), *Assurance* (layanan jaminan), *Emphaty* (layanan empati) dan kepuasan sebagai moderating Variable dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember.¹⁵

7. Santi, tahun 2017 skripsi dengan judul “*Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Artha Makmur Sumber Jatisilo Jember*”

Fokus penelitian ini membahas tentang pengaruh tingkat suku bunga simpan pinjam terhadap loyalitas nasabah di koperasi simpan pinjam Artha Makmur Sumberjati Silo Jember, seberapa besar pengaruh tingkat suku bunga simpan pinjam terhadap loyalitas nasabah di koperasi simpan pinjam Artha Makmur Sumberjati Silo Jember.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang Loyalitas Nasabah, sedangkan perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, letak pada lokasi objek penelitian, serta pengaruh tingkat suku bunga simpan pinjam.¹⁶

¹⁵Alief Nurlaeli Rohmah, “Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2017).

¹⁶Santi, “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Artha Makmur Sumberjati Silo Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2017).

8. Wakiatus Sya'diah, tahun 2016, skripsi dengan judul "*Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan PT.Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bondowoso*"

Fokus penelitian ini membahas tentang seberapa besar pengaruh karakter marketing (aspek pribadi dan aspek social) terhadap loyalitas nasabah pembiayaan.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah. Sedangkan perbedaannya dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada lokasi objek penelitian, dan metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta pengaruh karakter marketing (aspek pribadi dan aspek social).¹⁷

9. Irma Wahyuningtyas, tahun 2016, skripsi dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Ronggojampi Banyuwangi*"

Fokus penelitian ini membahas tentang adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara perssial berpengaruh terhadap loyalitas nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KCP Ronggojampi Banyuwangi, adakah pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah, seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah.

¹⁷ Wakiatus Sya'diah, "Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah KC. Bondowowso"(Skripsi, IAIN Jember, 2016).

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah, sedangkan perbedaannya dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara persial.¹⁸

10. Andy Yusuf Pratitis 2016, skripsi dengan judul “*Analisis Tingkat Konsumsi Tabungan Haji Pasca Ditutupnya Dana Talangan Haji di Bank Muamalat Cabang Jember*”

Fokus penelitian ini membahas tentang perkembangan produk tabungan haji sebelum dan sesudah penutupan dana talangan haji di Bank Muamalat Cabang Jember, seberapa berpengaruh penutupan dana talangan haji terhadap tingkat konsumsi produk tabungan haji di Bank Muamalat Cabang Jember, strategi untuk meningkatkan konsumsi masyarakat terhadap tabungan haji paska ditutupnya dana talangan haji.

Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang tabungan Haji dan metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif, sedangkan perbedaannya dari penelitian terdahulu dengan yang dilakukan oleh peneliti adalah terletak pada lokasi objek penelitian.¹⁹

¹⁸Irma WahyuNingsih, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC. Pembantu Ronggojampi Banyuwangi” (Skripsi, IAIN Jember, 2016).

¹⁹Andy Yusuf Pratitis, “Analisis Tingkat Konsumsi Tabungan Haji Pasca ditutupnya Dana Talangan Haji Bank Muamalat Cabang Jember” (Skripsi, IAIN Jember, 2016).

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu

NO	Nama/ Tahun	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Hasanah, tahun 2018	Analisis Segmentasi Pasar Produk Tabungan Haji Al- Haromain di BMT UGT Sidogiri Capem Jember Kota	Sama-sama membahas tentang Produk Tabungan Haji, letak pada metode penelitian yang digunakan yakni Kualitatif	Perbedaannya terletak pada lokasi objek penelitian, serta segmentasi pasar.
2.	Hafid Ansori, tahun 2018	Implementasi <i>Relationship Marketing</i> Terhadap <i>Saving Customer Loyalty Study</i> pada PT. BPR Syariah Situbondo	sama-sama membahas tentang <i>Customer Loyalty</i>	Terletak pada lokasi objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta <i>relationship marketing</i> .
3.	Ermawati, tahun 2018	Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Maburr Terhadap <i>Waiting List</i> Ibadah Haji	Sama-sama membahas tentang tabungan haji mabrur, metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif	Perbedaannya terletak pada lokasi objek penelitian dan <i>waiting list</i> ibadah haji.
4.	Nur Hana tahun 2017	Strategi <i>Marketing</i> Tabungan Maburr Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lumajang.	Sama-sama membahas tentang produk tabungan mabrur junior dan metode penelitian yang digunakan yakni kualitatif deskriptif	Terletak pada lokasi objek penelitian, dan strategi marketing, serta keunggulan, kelemahan, peluang serta tantangan dalam memasarkan produk tabungan mabrur junior.
5.	Siti Yuski Wardatus Sholeheh, tahun 2017	Pengaruh <i>Relationship Marketing</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> PT. Pegadaian (Persero) Cabang Jember	Sama-sama membahas tentang <i>Customer Loyalty</i>	Terletak pada lokasi objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, dan seberapa besar pengaruh <i>relationship marketing</i> secara signifikan.
6.	Alief NurLaeli Rohmah, tahun 2017	Analisis Dampak <i>Service Performance</i> dan Kepuasan Sebagai <i>Moderating Variabel</i>	Sama-sama membahas tentang Loyalitas Nasabah, dan	Perbedaannya terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, serta <i>service</i>

		Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember	letak pada lokasi objek penelitian	<i>performance/</i> kinerja pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> (layanan bukti fisik), <i>Reability</i> (layanan keandalan), <i>responsiveness</i> (layanan daya tanggap), <i>Assurance</i> (layanan jaminan), <i>Emphaty</i> (layanan empati) mempunyai pengaruh secara langsung yang signifikan.
7.	Santi, tahun 2017	Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Artha Makmur Sumber Jatisilo Jember	Sama-sama membahas tentang Loyalitas Nasabah	Terletak pada metode penelitian yang digunakan yakni Kuantitatif, letak pada lokasi objek penelitian, serta pengaruh tingkat suku bunga simpan pinjam.
8.	Wakiatus Sya'diah, tahun 2016	Pengaruh Karakter <i>Marketing</i> Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bondowoso	Sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah	Terletak pada lokasi objek penelitian, dan metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta pengaruh karakter marketing (aspek pribadi dan aspek social).
9.	Irma Wahyuningtyas, tahun 2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Kantor Cabang Pembantu Ronggojampi Banyuwangi	Sama-sama membahas tentang loyalitas nasabah	Terletak pada objek penelitian, metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif, serta pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara persial.
10.	Andy Yusuf Pratitis 2016	Analisis tingkat konsumsi tabungan haji Pasca Ditutupnya Dana Talangan Haji di Bank Muamalat Cabang Jember	Sama-sama membahas tentang tabungan Haji dan metode penelitian yang digunakan yakni kuantitatif	Lokasi objek penelitian.

Sumber: Data diolah peneliti

B. Kajian Teori

1. Tabungan Mabruur Junior

a. Pengertian Tabungan Mabruur Junior

Pengertian dari tabungan mabrur junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh untuk anak usia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP.

Tabungan ini menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah. Mudharabah berasal dari dharab, berarti memukul atau berjalan. Pengertian memukul atau berjalan ini lebih tepatnya adalah proses seseorang memukulkan kakinya dalam menjalankan usahanya.

Mudharabah akad kerja sama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul mal) menyediakan seluruh (100%) modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola. Seandainya kerugian itu diakibatkan karena kecurangan atau kelalaian sipengelola. Maka pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

b. Pembukaan Rekening Tabungan

Tabungan adalah simpanan pihak ketiga kepada bank yang sifatnya fleksibel, memberi keleluasaan, dan penarikannya dapat

dilakukan setiap saat tanpa terikat jangka waktu tertentu.²⁰ Saat ini beredar banyak jenis tabungan. Setiap bank seolah berlomba meluncurkan tabungan, bahkan ada bank yang meluncurkan hingga lima jenis tabungan. Namun pada dasarnya apapun jenis tabungannya, proses penanganannya sama, sejak pembukaan rekening sampai dengan penutupan rekening. Oleh karenanya prosedur audit yang dibahas di dalam buku ini sifatnya umum, tidak menyebutkan jenis tabungannya secara spesifik. Pembukaan rekening tabungan dapat dilakukan jika calon nasabah meminta kepada bank untuk membuka rekening tabungan dengan mengisi formulir pembukaan rekening.

Proses pembukaan rekening Tabungan yang dilakukan oleh petugas *Customer Service* pada umumnya mengikuti proses dengan urutan sebagai berikut:

- 1) Memastikan kelengkapan dokumen dan keabsahan identitas yang diterima dari nasabah.
 - a) untuk perorangan KTP/SIM/PASPORT/KIMS
 - b) untuk perusahaan: KTP pengurus/AD/SIUP/NPWP/ART
- 2) Meminta nasabah mengisi form pembukaan rekening berdasarkan identitas dan melakukan tanya jawab dengan nasabah.
- 3) Meminta nasabah memverifikasi hasil pengisian form dan membubuhkan tandatangan.

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia, 2014), 145.

- 4) Meminta persetujuan pejabat berwenang pada form yang sudah ditanda tangani.
- 5) Input data pada sistem aplikasi penunjang.
- 6) File form pembukaan rekening beserta dokumen utama dan dokumen pendukung.
- 7) Meminta nasabah melakukan setoran/setoran awal untuk mengisi rekening.

c. Penutupan rekening tabungan

Selanjutnya proses penutupan rekening terbilang langka karena nasabah pada umumnya tidak peduli dengan nasib rekening tabungannya manakala saldo tabunganya nihil, rekening tabungan yang nihil dan tidak ada transaksi dalam suatu tempo yang ditetapkan, sistem komputer secara otomatis akan mengubah statusnya dari semula “*Active*” berangsur-angsur berubah seiring dengan rentang waktu menjadi status “*Interview*, lalu *Inactive*”.

Syarat penutupan rekening tabungan jika dilakukan oleh nasabah, secara umum adalah sebagai berikut:

- 1) Dilakukan sendiri oleh pemilik rekening yang syah, atau disertai surat kuasa jika diwakilkan.
- 2) Dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.²¹

d. Jenis-Jenis Al- Mudharabah

- 1) Mudharabah Mutlaqah

²¹ Mohammad Irianto, *Prosedur Audit Operasional Bank* (Bandung: Ikhlas Media, 2014), 5.

Adalah bentuk kerja sama antara Shahibul maal dan mudharib yang cangkupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dalam pembahasan fiqh ulama salafus saleh seringkali dicontohkan dengan ungkapan *if'al masyi'ta* (lakukanlah sesukamu) dari shahibul maal ke mudharib yang memberi kekuasaan sangat besar.

2) Mudharabah Muqayyadah

Mudharabah Muqayyadah atau disebut juga dengan istilah *restricted mudharabah* adalah kebalikan dari mudharabah mutlaqah. Si mudharib dibatasi dengan batasan jenis usaha, waktu, atau tempat usaha. Adanya pembatasan ini seringkali mencerminkan kecenderungan umum si shahibul maal dalam memasuki jenis usaha.²²

e. Rukun Mudharabah

- 1) Pemilik Modal (Shahibul Maal)
- 2) Pemilik Usaha (Mudharib)
- 3) Proyek/ Usaha (Amal)
- 4) Modal (Ra'sul Maal)
- 5) Ijab Qobul (Sighat)
- 6) Nisbah Bagi Hasil.²³

²² Antonio, *Bank Syariah*, 95-97.

²³ Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), 55.

Sementara itu, syarat-syarat khusus yang harus dipenuhi dalam mudharabah terdiri dari syarat modal dan keuntungan. Syarat modal yaitu:

- 1) Modal harus berupa uang
- 2) Modal harus jelas dan diketahui jumlahnya
- 3) Modal harus tunai bukan utang
- 4) Modal harus diserahkan kepada mitra kerja.

Sedangkan syarat keuntungan, yaitu keuntungan harus jelas ukurannya, dan keuntungan harus dengan pembagian yang disepakati kedua belah pihak.²⁴

f. Fitur Tabungan Mabrur Junior

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah muthlaqah.
- 2) Nama yang tercantum dibuku tabungan adalah nama anak.
- 3) Tidak dapat dicairkan kecuali untuk melunasi biaya penyelenggaraan ibadah Haji/Umroh (BPIH)
- 4) Setoran awal minimal Rp100.000
- 5) Setoran selanjutnya minimal Rp100.000
- 6) Saldo minimal untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.100.000 atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.
- 7) Biaya penutupan rekening karena batal Rp 25.000

²⁴Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 62-63.

g. Manfaat Tabungan Mabrur Junior

- 1) Online dengan siskohat kementerian agama untuk kemudahan pendaftaran haji dengan usia 17 tahun kebawah.
- 2) Mendapatkan fasilitas notifikasi saat saldo cukup untuk didaftarkan porsi haji.
- 3) Gratis biaya administrasi bulanan

h. Persyaratan Tabungan Mabrur Junior

- 1) KTP orang tua dan akte lahir anak.
- 2) NPWP orang tua.
- 3) Surat pernyataan dari orang tua/wali bahwa setuju dan mengetahui buku tabungan dicetak atas nama anak.
- 4) Usia nasabah kurang dari 17 tahun dan belum mempunyai KTP.²⁵

2. Loyalitas Nasabah

a. Pengertian Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan dorongan perilaku untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang dan untuk membangun kesetiaan nasabah terhadap suatu produk atau jasa yang ditawarkan oleh Bank. Menurut Swastha definisi loyalitas nasabah adalah kesetiaan nasabah untuk terus menggunakan produk yang sama dari suatu perusahaan. loyalitas nasabah akan tinggi apabila suatu produk dinilai mampu memberi kepuasan tertinggi sehingga nasabah enggan

²⁵ Bank Syariah Mandiri. "Consumer Banking." Mandiri Syariah, diakses 07 Desember 2019, https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabrur-junior_.

untuk beralih ke merek lain. Sedangkan Menurut Sheth dan Mittal (dalam Harniza, 2011), loyalitas nasabah adalah komitmen nasabah terhadap suatu merek, toko atau pemasok, berdasarkan sikap yang sangat positif dan tercermin dalam pembelian ulang yang konsisten.

b. Tahapan-Tahapan Loyalitas Pelanggan

Proses seorang calon konsumen menjadi konsumen yang loyal terhadap perusahaan terbentuk melalui beberapa tahapan. Griffin (2009) menyatakan tahapan tersebut antara lain:

1) Terduga (*suspect*)

Meliputi semua yang mungkin membeli barang atau jasa perusahaan, tetapi sama sekali belum mengenal perusahaan dan barang atau jasa yang ditawarkan.

2) Prospek (*prospect*)

Meliputi orang-orang yang memiliki kebutuhan akan produk atau jasa tertentu dan mempunyai kemampuan untuk membelinya, kebutuhan untuk membeli dari perusahaan.

3) Prospek terdiskualisasi (*disqualified prospect*)

prospek yang telah mengetahui keberadaan barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kebutuhan akan barang atau jasa tersebut, atau tidak mempunyai kemampuan untuk membeli barang atau jasa tersebut.

4) Pelanggan mula-mula (*first time customers*)

Pelanggan yang membeli untuk pertama kalinya mereka masih menjadi pelanggan yang baru.

5) Pelanggan Berulang (*repeat customer*)

Pelanggan yang telah membeli produk yang sama sebanyak dua kali atau lebih, atau membeli dua macam produk yang berbeda dalam dua kesempatan yang berbeda.

6) Klien

Klien memiliki semua barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan.

7) Pendukung (*advocate*)

Seperti mitra, seorang pendukung membeli barang atau jasa yang ditawarkan dan dibutuhkan, serta melakukan pembelian secara teratur.

8) Mitra

Merupakan bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dan perusahaan, dan berlangsung terus-menerus karena kedua belah pihak melihatnya sebagai hubungan yang saling menguntungkan.²⁶

c. Ciri-Ciri Pelanggan Loyal

Menurut Griffin, pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai

²⁶ Sri Khaerani, "Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah" (Skripsi, UIN Mataram, 2018). 30.

antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang mereka kenal.

Karakteristik pelanggan yang loyal antara lain :

- 1) Melakukan pembelian secara teratur
- 2) Membeli di luar lini produk atau jasa
- 3) Menolak produk atau jasa dari perusahaan lain
- 4) Kebal terhadap daya tarik pesaing.²⁷

d. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan

Zeithaml dan Bitner (2005) mengemukakan bahwa untuk mewujudkan dan mempertahankan loyalitas pelanggan dibutuhkan langkah kunci yang saling terikat, yaitu:

- 1) Komitmen dan keterlibatan manajemen puncak.
- 2) Tolok ukur internal (internal benchmarking).
- 3) Identifikasi kebutuhan pelanggan.
- 4) Penilaian kapabilitas persaingan.
- 5) Pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan.
- 6) Analisis umpan balik dari pelanggan, mantan pelanggan, non-pelanggan, dan pesaing.
- 7) Perbaikan berkesinambungan.

e. Kesetiaan Pelanggan Terhadap Perusahaan

Pelanggan yang setia kepada perusahaan atau produk selalu membawa keberuntungan bagi perusahaan. Menurut Griffin (2009)

²⁷ Jill Griffin, *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan* (Jakarta: Erlangga, 2005), 31.

keuntungan dengan adanya loyalitas pelanggan bagi perusahaan yang bersangkutan antara lain:

- 1) Mengurangi biaya pemasaran
- 2) Mengurangi biaya transaksi
- 3) Mengurangi biaya perputaran pelanggan
- 4) Meningkatkan kepuasan pelanggan
- 5) Menjadikan nama perusahaan tetap baik
- 6) Mengurangi biaya-biaya terjadinya kesalahan.²⁸

Tujuan akhir keberhasilan perusahaan menjalin hubungan relasi dengan pelanggannya adalah untuk membantu loyalitas yang kuat.

Indikator dari loyalitas yang kuat antara lain:

- 1) *Say positive thing*, berupa penyampaian kepada orang lain dalam bentuk kata-kata secara positif tentang suatu penyedia jasa, biasanya berupa ulasan cerita atau uraian pengalaman.
- 2) *Recommend friends* adalah proses yang berujung pada mengajak pihak lain untuk ikut menikmati penyedia jasa tersebut akibat dari pengalaman positif yang dirasakan.
- 3) *Continue purchasing* adalah sikap untuk membeli ulang terus menerus oleh konsumen tersebut pada penyedia jasa tertentu sehingga menimbulkan perulangan yang dapat dilandasi dari kesetiaan.

²⁸Yuli Andesra, "Peran Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat," *Apresiasi Ekonom* 4, no. 2 (Februari, 2016): 141.

f. Faktor yang Berpengaruh dalam Pembentukan Kesetiaan Pelanggan

Loyalitas pelanggan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat mendukung atau membuat lemah pembentukan sikap loyalitas.

Menurut Suryani (2008) menyatakan faktor yang berpengaruh dalam pembentukan kesetiaan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Aspek Kognitif

Dalam hal ini unsur- unsur dari aspek kognitif yang berupa pikiran dan segala proses yang terjadi di dalamnya yang mencakup kepercayaan (*confidence*) dan kejelasan mengenai sikap terhadap suatu produk akan berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan. Pelanggan yang dapat mengingat dengan mudah nama produk dan yakin bahwa produknya sesuai dengan system nilai yang dianutnya akan cenderung lebih bersikap positif dan hal ini penting sekali bagi terbentuknya kesetiaan pelanggan.

2) Aspek Afektif

Kondisi emosional (perasaan) pelanggan yang merupakan komponen dari sikap akan membentuk kesetiaan pelanggan. Aspek dari perasaan ini meliputi emosi suasana hati dan kepuasan yang didapatkan setelah member atau menggunakan produk akan membentuk kesetiaan pelanggan.

3) Aspek Psikomotor

Kondisi ini merupakan kecenderungan yang ada pada pelanggan untuk melakukan tindakan tertentu. Ada tiga faktor yang dapat mempengaruhi kecenderungan pelanggan untuk berperilaku yang menunjukkan loyalitasnya yaitu biaya peralihan, harapan dan *sunk cost*, selain itu norma-norma social dan faktor situasional turut berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan. Norma-norma sosial berisi batasan tentang apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan pelanggan yang berasal dari lingkungan sosialnya memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam pembentukan kesetiaan pelanggan. Seorang pelanggan dapat dengan tiba-tiba menghentikan pembelian ulang atau enggan menyampaikan aspek positif dari suatu objek tertentu karena teman dekatnya kurang menerima objek tersebut. Sedangkan faktor situasional yang merupakan kondisi yang relative sulit dikendalikan oleh pemasar dalam kondisi tertentu memiliki pengaruh yang cukup besar.²⁹

g. Pengertian Kepuasan konsumen

Kepuasan konsumen adalah keadaan yang dicapai apabila produk sesuai dengan kebutuhan atau harapan konsumen dan bebas dari kekurangan (Juran, 1992). Kepuasan konsumen dapat didefinisikan

²⁹Yenny Logiawan dan Hartono Subagio, "Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening pada Restoran Bandar Jakarta Surabaya," *Manajemen Pemasaran Petra 2*, no. 1 (2014): 5-6.

pula sebagai suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi.³⁰

h. Strategi kepuasan konsumen dan mengembangkan program loyalitas

Strategi kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut pelanggan suatu perusahaan. Satu hal yang perlu diperhatikan yaitu kepuasan konsumen memerlukan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Fandy Tjiptono dan Gregorius Candra (2011) menyatakan ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan konsumen:

1) Strategi Pemasaran Hubungan

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan konsumen secara terus menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan konsumen sehingga terjadi bisnis ulang.

2) Strategi Servis Pelanggan yang Unggul

Strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan

³⁰ Daryanto and Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 90.

sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

3) Strategi Dijamin Tanpa Syarat atau Jaminan Luar Biasa

Strategi ini berartikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.³¹

Selanjutnya strategi yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah yaitu:

- 1). Membuat produk yang bermutu, tanpa cacat waktu sampai ketangan pelanggan.
- 2). Dalam proses penyampaian produk harus tepat waktu dengan menggunakan sistem yang mudah dimengerti pelanggan.
- 3). Disampaikan kepada pelanggan dengan ramah dan sopan, barang yang dijual harus sesuai dengan harga pasar yang ada, karena adalah merupakan sifat pelanggan yang suka mencari harga yang lebih murah, dengan cara membandingkan dengan harga produk lain. Adanya garansi produk, sehingga pelanggan percaya akan

³¹Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2001), 40-42.

mutu dan pelayanan yang diberikan, dan ingin menjadi pelanggan yang setia.³²

Sedangkan dalam mengembangkan program loyalitas yaitu: Program loyalitas pelanggan yang dapat ditawarkan perusahaan adalah program frekuensi dan program pemasaran klub. Program frekuensi dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan yang sering membeli dan dalam jumlah besar. Program ini dapat membantu membangun loyalitas jangka panjang dengan pelanggan. Sedangkan program pemasaran klub yaitu seperti supermarket sebagian besar menawarkan kartu klub harga, yang memberikan diskon atas barang-barang tertentu kepada pelanggan.³³

i. Pengukuran Kepuasan Konsumen

Banyak perusahaan secara sistematis mengukur kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang membentuknya diantaranya adalah:

1) Sistem Keluhan dan Saran

Dengan cara membuka kotak saran dan menerima keluhan, saran, kritik oleh langganan atau bisa juga disampaikan melalui kartu informasi, customer *hot line*. Ini semua dimaksudkan agar perusahaan lebih mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

³² Aditya Halim Perdana Kusuma, *Brand Management Esensi, Posisi dan Strategi* (Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020), 96.

³³ Philip Kotler and Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (t.tp: Erlangga, 2008),155.

2) Survey Kepuasan Konsumen

Biasanya penelitian mengenai kepuasan konsumen dilakukan melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau bisa juga si perusahaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

3) Pembeli Bayangan

Dalam hal ini perusahaan menyuruh orang-orang tertentu untuk membeli keperluan lain, sehingga pembeli misterius ini dapat melaporkan keunggulan dan kelemahan pelayanan-pelayanan yang melayani.

4) Analisis Konsumen yang Beralih

Perusahaan yang kehilangan langganan mencoba untuk menghubungi konsumen tersebut dan dibujuk kenapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan dan lain-lain. Dengan informasi yang diperoleh maka perusahaan dapat lebih meningkatkan kinerjanya dengan cara meningkatkan kepuasan para konsumen.

5) Customer panels

Perusahaan membentuk panel pelanggan yang nantinya dijadikan sampel secara berkala untuk mengetahui apa yang mereka rasakan dari perusahaan dan semua pelayanan perusahaan. Dalam hal ini, anggota panel dapat diambil dari sukarelawan yang dibayar untuk itu.³⁴

³⁴ Fandy Tjiptono. *Strategi Bisnis* (Yogyakarta: Andi, 2002), 8.

j. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen menurut Fandy dan Gregorius Candra (2011) adalah:

1) Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi: jenis produk, mutu atau kualitas produk dan persediaan produk.

2) Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

3) Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

4) Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut

lokasi meliputi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

5) Pelayanan Karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, cepat dan ketepatan.

6) Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen. Dasar penilaian meliputi penataan barang, tempat penitipan barang, kamar kecil dan tempat ibadah.

7) Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan tersendiri. Dasar penilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.³⁵

³⁵ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: Alfabeta, 2017), 209-210.

k. Pelayanan prima

Pelayanan prima bukanlah istilah baru dalam dunia kerja, baik yang bersifat profit maupun non profit. Bentuk pelayanan prima diantaranya ramah, senyum, sopan, cepat, tepat, terbuka dan tanggung jawab. Semua tidak terlepas terhadap tiga komponen penting yaitu adanya *attitude*, *skill* dan *knowledge* yang berakhir pada kompetensi yang handal sebagai aparatur pemerintah.

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan.

(Dahlan,dkk,1995:646) menyatakan pelayanan ialah “usaha melayani kebutuhan orang lain” pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.³⁶

l. Kualitas Pelayanan

Menurut American Society for quality control Kotler 2000 kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas selalu fokus pada pelanggan. Produk dibuat atau dihasilkan untuk memenuhi keinginan pelanggan sehingga suatu produk dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan

³⁶ Daryanto, *Konsumen*, 107.

keinginan pelanggan dan untuk dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik maka perlu dibina hubungan yang erat antar perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan dengan pemakai jasa tersebut.³⁷

Sedangkan pelayanan dalam Perspektif Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS Al-Baqarah: 267.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah:267).

Selanjutnya Allah swt berfirman dalam QS Ali Imran: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۗ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۗ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

³⁷ Fajar laksana, *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), 88-89.

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu, kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (QS. Ali Imran:159).

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.³⁸

m. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Loyalitas Pelanggan

Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat dengan loyalitas pelayanan hal ini telah dikemukakan dalam penelitian Bloemer (1999:1088) dan selanjutnya Zeithaml (1996:1099) mengemukakan terdapat hubungan yang erat diantara keseluruhan dimensi dari kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan dari beberapa perusahaan. Yang dimaksud dengan *overall service quality* adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari:

1) Bukti Fisikik (*Tangibles*)

Meliputi fasilitas tempat parkir, fasilitas gedung, tata letak dan tampilan barang, kenyamanan fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan yang modern.

³⁸ Risdayanti Harun, "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasi" (Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2016), 20-21.

2) Kredibilitas (*credibility*)

Meliputi kepercayaan, keyakinan, dan kejujuran dalam pelayanan.

3) kompeten (*kompetence*)

meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan.

4) Akses (*access*)

Meliputi memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah di hubungi.

5) Reliabilitas (*reliability*)

Meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota.

6) Responsif (*responsiveness*)

Membantu dengan segera memecahkan masalah.

7) Kesopanan (*courtesy*)

Meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana dan keramahan pelayanan.

8) Komunikasi (*comunication*)

Meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan.

9) Memahami pelanggan

Mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.

10) Keamanan (*security*)

Memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan..³⁹

Selanjutnya Zeithaml (1990) berdasarkan hasil penelitiannya menyatakan hasil penelitian tersebut menyatakan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan, khususnya dalam kesetiaan mau membayar atau membeli walaupun harga-harga naik, kemudian parasuraman (1988) menyatakan pendapat ini menekankan bahwa yang paling kuat mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah faktor kualitas kehandalan, artinya dari dimensi kualitas pelayanan, maka yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelayanan adalah dimensi kehandalan yaitu meliputi:

- 1) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan untuk memberikan pelayanan.
- 2) Pelayanan yang diberikan simpatik dan menyenangkan
- 3) Pelayanan yang diberikan dapat diandalkan.
- 4) Pekerjaan atau pelayanan bank diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan.
- 5) Pelayanan bank sangat menjaga keakuratan.
- 6) Perhitungan transaksi keakuratan yang kuat.
- 7) Data yang disajikan dapat diperiksa dan diteliti ulang.⁴⁰

³⁹ laksana, *Manajemen Pemasaran*, 91.

⁴⁰ Laksana, 186.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Dimana, pengertian pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami tentang fenomena apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.⁴¹ Dalam penelitian ini menggunakan kualitatif deskriptif yaitu penelitian ini bertujuan untuk menguraikan tentang sifat-sifat (*karakteristik*) suatu keadaan dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian ini ingin mendeskripsikan bagaimana analisis produk Tabungan Mabrur Junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

Diharapkan dengan menggunakan penelitian kualitatif ini, temuan data empiris dapat dideskripsikan secara lebih jelas, akurat dan rinci. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*) karena peneliti melakukan pengamatan langsung dilapangan serta membuat catatan lapangan yang berisi informasi yang berhubungan dengan penelitian.⁴² Jadi, peneliti memperoleh data dari penelitian lapangan secara langsung tentang analisis produk tabungan mabrur

⁴¹ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014), 2.

⁴² Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), 26

junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang terletak di Jl. PB Sudirman No. 41-43, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut karena ingin mengetahui lebih detail tentang Analisis produk tabungan mabrur junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah. sedangkan peneliti memilih alamat diatas karena peneliti telah meminta izin kepada Kepala Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember. dan pangsa pasar terbesar di (SISKOHAT).

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian meliputi data apa saja yang dikumpulkan, bagaimana karakteristiknya, siapa yang dijadikan informan atau subjek penelitian, bagaimana ciri-ciri informan atau subjek tersebut dan bagaimana data disaring sehingga validitasnya dapat terjamin.⁴³

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. *Purposive* adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang diteliti.⁴⁴

⁴³ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press,2016)*, 75.

⁴⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 218.

Begitu juga, karena dengan menggunakan *purposive* data yang terkumpul memiliki variasi yang lengkap dengan melibatkan pihak yang dianggap paling mengetahui dan memahami fenomena yang ada. Pertimbangan yang digunakan dalam menentukan informan yaitu berdasarkan beberapa hal, antara lain:

1. Orang tersebut mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.
2. Orang tersebut bersifat netral dalam artian tidak memiliki kepentingan untuk menjelek-jelekan lembaga atau organisasi tersebut.

Dengan pertimbangan tersebut diharapkan dapat memperoleh informan yang benar-benar mengetahui permasalahan yang sedang diteliti sehingga menghasilkan data yang valid. Adapun informan yang dipandang paling mengetahui terhadap masalah yang diteliti, yaitu sebagai berikut:

1. *Customer Service* Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Jember (Ilhamia Dorojati Nurlilla dan Tita Brilianti)
2. *Consumer Service Executive* Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Jember (Aulia Mohammad Faisal Shofa)
3. Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember (Siti Munwaroh dan Titin)

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan beberapa teknik yaitu:

1. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan adalah aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis.⁴⁵ Dalam melakukan metode observasi ini, peneliti melakukan pengamatan di lokasi tempat peneliti untuk menggali informasi dan mencatat hal-hal yang menjadi fokus permasalahan peneliti terkait dengan gejala-gejala penelitian. Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti yaitu metode observasi non-partisipatif karena dalam melakukan penelitian, peneliti tidak ikut andil dalam segala kegiatan yang dilakukan objek penelitian.

Adapun data yang ingin diperoleh yaitu:

- a. Melihat kinerja karyawan PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember meliputi pelayanan pada nasabah.
- b. Pembukaan Produk Tabungan Mabrur Junior online melalui webfrom di website PT. Bank Syariah Mandiri.

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data dari informan dan mencatat serta merekam dari jawaban-jawaban pertanyaan yang diperlukan peneliti.⁴⁶

Penelitian menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yaitu peneliti telah membuat instrumen sebagai pedoman saat melakukan

⁴⁵ Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial* (Yogyakarta: Erlangga, 2009), 101.

⁴⁶ Mundir, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Jember. STAIN Press, 2013), 186.

wawancara, tetapi pelaksanaan wawancara tidak terikat penuh oleh pedoman dan bersifat lebih terbuka. Pedoman wawancara digunakan untuk menghindari beberapa permasalahan yang terlupakan oleh peneliti dan digunakan sebagai bimbingan sehingga proses wawancara bisa lebih terarah dan terstruktur.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti yaitu:

- a. Mengenai proses pembukaan dan penutupan rekening tabungan mabrur junior di BSM KC. Jember
- b. Mengenai strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam tabungan mabrur junior.
- c. Mengenai strategi pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dalam tabungan mabrur junior.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen atau dokumentasi ini bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.⁴⁷ Adapun yang didokumentasikan oleh peneliti meliputi:

- a. Proses wawancara dengan informan.
- b. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- c. Proses Surat Izin dan selesai penelitian.

⁴⁷ Septiawan Santana Kurnia, *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010),60.

E. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman, mengemukakan bahwa analisis data kualitatif aktivitasnya dilakukan dalam bentuk interaksi melalui proses tiga analisa, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁴⁸

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data. Data yang sudah direduksi akan lebih memudahkan peneliti mengumpulkan data yang berikutnya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasanya dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Miles dan Huberman dalam Sugiono menjelaskan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang belum pernah ada. Kesimpulan dalam hal ini dimaksudkan untuk

⁴⁸Sugiono, *Metode Penelitian*, 246.

pencarian makna data dan penjelasannya, dan makna-makna yang muncul dari data yang diperoleh dilapangan untuk menarik kesimpulan yang tepat dan benar.

F. Keabsahan Data

Keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi, triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi sumber yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jelas:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.⁴⁹

G. Tahap Tahap Penelitian

Tahapan penelitian yang dimaksud yaitu berkaitan dengan proses pelaksanaan penelitian. Tahapan penelitian yang peneliti lakukan terdiri dari

⁴⁹ Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 178.

tahapan pra lapangan, tahapan pelaksanaan penelitian dan tahapan penyelesaian.

Berikut penjelasannya:

1. Tahap pra lapangan

- a. Menentukan lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
- b. Menyusun proposal penelitian.
- c. Konsultasi proposal kepada dosen pembimbing.
- d. Mengurus perizinan penelitian.
- e. Mempersiapkan penelitian lapangan.

2. Tahap Pelaksanaan Lapangan

- a. Pada tahap ini peneliti mengadakan observasi dengan melibatkan beberapa informan untuk memperoleh data yaitu kepada *Customer Service, Consumer Service Executive* dan Nasabah.

3. Tahap Penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap yang paling akhir dari sebuah penelitian. Pada tahap ini, peneliti menyusun data yang telah dianalisis dan disimpulkan dan bentuk karya ilmiah yang berlaku di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambar Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Nilai-nilai perusahaan yang menjunjung tinggi kemanusiaan dan integritas telah tertanam kuat pada segenap insan Bank Syariah Mandiri (BSM) sejak awal pendiriannya. Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya merger dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan (merger) empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan merger, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas dilakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank

Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.⁵⁰

Sejarah pertama berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember di depan RS DKT, kemudian alamat Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang sekarang pindah ke alamat di Jl. PB Sudirman No.41-43, Pagah, Jemberlor, Kec.Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68118.⁵¹

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

a. Visi Bank Syariah Mandiri:

Bank Syariah Terdepan dan Moderen

Untuk Nasabah: BSM merupakan bank pilihan yang memberikan manfaat, menenteramkan dan memakmurkan.

Untuk Pegawai: BSM merupakan bank yang menyediakan kesempatan untuk beramanah sekaligus berkarir profesional.

⁵⁰Bank Syariah Mandiri. "Tentang Kami Sejarah." Mandirisyariah, 29 September 2020. <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>.

⁵¹ Ardila Ersaputri, diwawancara oleh Penulis, Jember, 02 Maret 2020.

Untuk Investor: institusi keuangan syariah indonesia yang terpercaya yang terus memberikan value berkesinambungan.

b. Misi Bank Syariah Mandiri

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

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi BSM, insan-insan BSM perlu menerapkan nilai-nilai yang relatif seragam. Insan-insan BSM telah menggali dan menyepakati nilai-nilai dimaksud, yang kemudian disebut BSM *Shared Value*, BSM *shared value* tersebut adalah (Amanah, kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif).

1). Amanah

Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

2). Kompeten

Cakap, terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

3). Harmonis

Keserasian, saling peduli dan menghargai perbedaan.

4). Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.

5). Adaptif

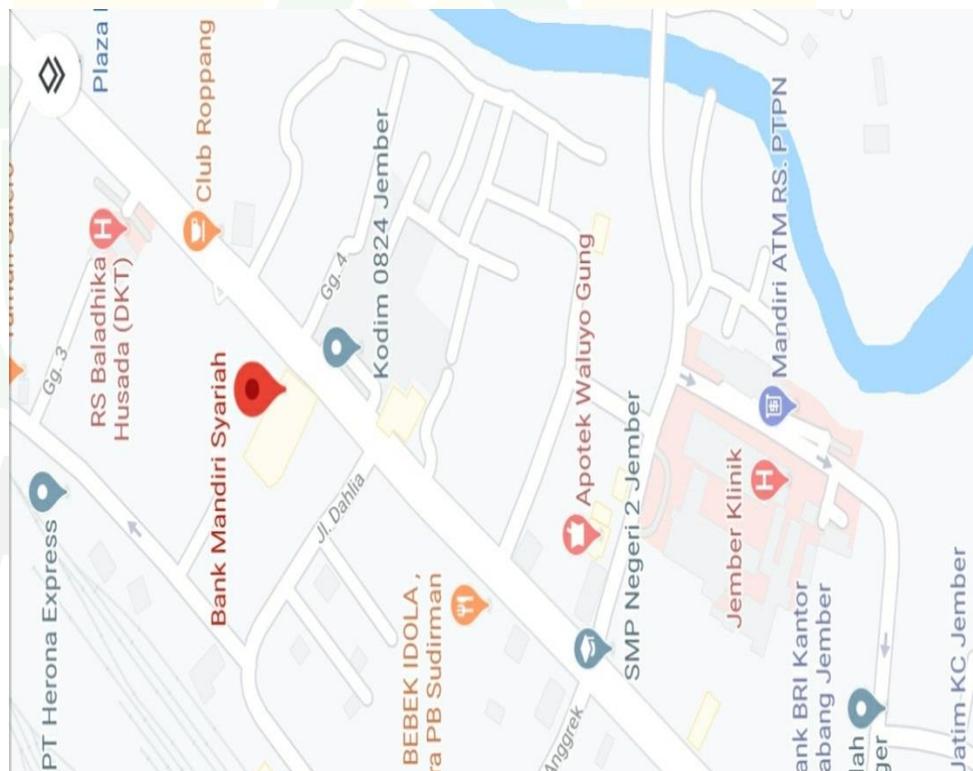
Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

6). Kolaboratif

Membangun kerja sama yang sinergis.

3. Letak Geografis Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Gambar 4.1
Lokasi Bank Syariah Mandiri



Sumber: *Google Maps*

Penelitian ini dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor

Cabang Jember yang beralamatkan:

Jl. P.B. Sudirman No. 41-43, Pagah, Jemberlor, Kec. Patrang,

Kabupaten Jember, Jawa Timur

Kode Pos : 68118

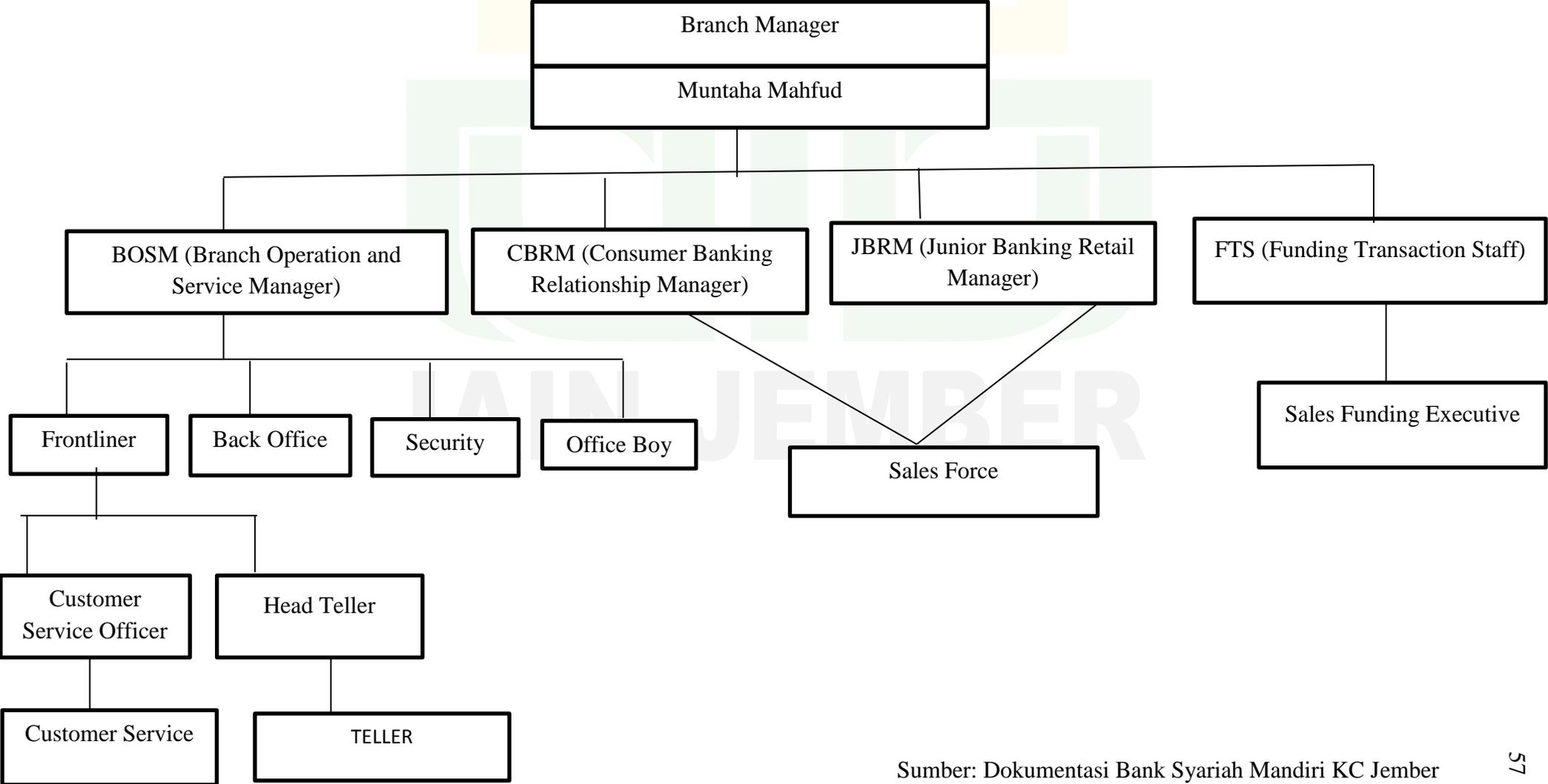
Telepon : (0331) 411522

BSM Call Center : 14040 atau (021) 2953 4040.⁵²



⁵²Bank Syariah Mandiri. "Lokasi Mandiri Syariah." Kgs, 29 September 2020., <http://g.co/kgs/1mmESe> .

Gambar 4.2
STRUKTUR ORGANISASI BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER



Sumber: Dokumentasi Bank Syariah Mandiri KC Jember

4. Produk- Produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Bank Syariah Mandiri memiliki berbagai macam produk pendanaan, pembiayaan, dan jasa diantaranya yaitu sebagai berikut:

a. Produk Pendanaan (*Funding*)

1) Tabungan BSM

Tabungan BSM adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan akad mudharabah mutlaqoh yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam buka kas di konter BSM atau melalui ATM.

2) BSM Tabungan Investa Cendekia

BSM tabungan investa cendekia adalah tabungan berjangka dengan akad mudharabah mutlaqoh untuk keperluan uang pendidikan dengan dengan jumlah setoran bulanan tetap (*intallment*) dan dilengkapi dengan perlindungan asuransi.

3) BSM Tabungan Maburr

BSM tabungan mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlaqoh.

4) BSM Tabungan Maburr Junior

BSM tabungan mabrur junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan haji dan umroh khusus untuk usia dibawah 17 tahun.

5) BSM Tabungan Berencana

BSM Tabungan Berencana adalah tabungan berjangka untuk berbagai rencana anda dengan jumlah setoran bulanan tetap, dan dilengkapi perlindungan asuransi secara gratis serta berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudhorobah mutlaqoh.⁵³

6) BSM Tabungan Simpatik

BSM tabungan simpatik adalah tabungan berdasarkan prinsip wadiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat yang telah disepakati.

7) BSM Tabunganku

BSM tabunganku merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. BSM Tabunganku menggunakan akad wadiah yad dhamanah.

8) BSM Deposito

BSM deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharobah mutlaqoh.

⁵³Bank Syariah Mandiri. "Tabungan Berencana." Mandiri, 29 September 2020. <https://www.mandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-berencana>.

9) BSM Giro

BSM giro merupakan sarana sarana penyimpanan dana dalam mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah.

10) BSM Tabungan Pensiun

Tabungan pensiun BSM adalah simpanan dalam mata uang rupiah berdasarkan prinsip mudharobah mutlaqoh yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat berdasarkan syarat-syarat dan ketentuan yang disepakati. Produk ini merupakan bentuk kerja sama dari BSM dengan PT. Taspen yang diperuntukkan bagi pegawai negeri.

11) BSM Tabungan Dolar

Tabungan dalam bentuk mata uang dollar yang penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat atau sesuai ketentuan dari BSM.

12) BSM Tabungan Kurban

Tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu nasabah dalam merencanakan ibadah kurban dan aqiqah.

b. Produk Pembiayaan

1) BSM Griya

BSM griya merupakan fasilitas pembiayaan pemilikan rumah tinggal.

2) BSM Oto

BSM Oto merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor baik baru maupun bekas.

3) BSM Gadai Emas

BSM gadai emas merupakan layanan untuk mendapatkan dana dalam mengatasi kebutuhan biaya pendidikan, modal usaha, biaya pengobatan, penyelenggaraan hajatan, dan kebutuhan lainnya.

4) BSM Cicil Emas

BSM cicil emas merupakan pembiayaan yang ditujukan untuk membantu kepemilikan emas lantakan (batangan) dengan jangka waktu 2 sampai dengan 5 tahun. Jaminan adalah emas itu sendiri, fisik jaminan disimpan di bank, pengikatan jaminan dilakukan selama masa pembiayaan masih berlangsung.

5) BSM Warung Mikro

BSM warung mikro merupakan pembiayaan yang ditunjukkan untuk usaha mikro, kecil dan menengah yang membutuhkan dana untuk pengembangan usaha produktif yang menggunakan akad murobahah. Pembiayaan yang diberikan sampai dengan Rp 200.000.000.

c. Produk Jasa

1) BSM Card

BSM card merupakan kartu yang dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit.

2) BSM ATM

BSM ATM yaitu transaksi melalui mesin ATM.

3) BSM *Mobile Banking GPRS*

BSM mobile banking GPRS merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (*handphone*) berbasis GPRS.

4) BSM *Net Banking*

BSM *net banking* merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui internet.

5) BSM *E-Payroll*

BSM *E-Payroll* merupakan layanan transaksi perbankan yang mempermudah pembayaran gaji karyawan secara elektronik.

6) BSM *Transfer Westren Union*

BSM *Transfer Westren Union* merupakan jasa pengiriman uang atau penerima kiriman uang secara cepat yang dilakukan lintas negara atau dalam satu negara.

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

BSM RTGS merupakan jasa transfer valuta rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota berbeda secara *real time*.

8) BSM Notifikasi

BSM notifikasi yaitu pemberitahuan via sms atau e-mail perihal transaksi debit dan kredit yang berhasil dilakukan.

9) BSM Call

BSM call yaitu layanan perbankan melalui telepon dengan nomor akses 14040 atau 021-29534040.⁵⁴

B. Penyajian Data dan Analisis

Penyajian data merupakan bagian yang mengungkapkan data dihasilkan dalam penelitian yang di sesuaikan dengan rumusan masalah dan analisa data yang relevan. Sebagaimana sudah dijelaskan bahwa dalam penelitian menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Secara berurutan akan disajikan data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah.

1. Prosedur Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Tabungan Mabrur Junior adalah salah satu produk pendanaan dari Bank Syariah Mandiri yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umroh khusus untuk usia anak di bawah 17 tahun. Dengan setoran awal ringan dan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqoh, dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang kompetitif berdasarkan nisbah yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri. Dengan setoran awal sebesar Rp. 100.000 saat pembukaan rekening, maka nasabah dapat menjadi anggota tabungan mabrur junior. Untuk setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000

⁵⁴ Bank Syariah Mandiri. "Produk Tabungan." Mandirisyariah, 2September 2020. <https://www.mandirisyariah.co.id>.

atau sesuai dengan keinginan nasabah. Prosedur diartikan sebagai suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang di buat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Sebagaimana pemaparan dari Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla selaku CS (*Customer Service*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terkait syarat Pembukaan dan penutupan Rekening yang harus di lengkapi yaitu:

- a. Kartu identitas calon nasabah (KK/KTP/SIM yang masih berlaku).
- b. Mengisi formulir pembukaan rekening dan surat pernyataan dari orang tua/wali bahwa setuju dan mengetahui buku tabungan dicetak atas nama anak.
- c. Usia nasabah kurang dari 17 tahun dan belum mempunyai KTP.
- d. Ada setoran awal minimum Rp. 100.000

Sedangkan Prosedur pembukaan rekening yaitu:

- a. *Customer Service* menjelaskan kepada calon nasabah mengenai karakteristik tabungan mabrur junior, seperti setoran awal setoran selanjutnya, akad, nisbah bagi hasil dan sebagainya.
- b. Calon nasabah diminta untuk mengisi formulir/aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank sebagai data nasabah, hal yang harus diisi dalam formulir tersebut seperti:
 - 1). Nama lengkap
 - 2). Tempat tanggal lahir
 - 3). Nama ibu kandung
 - 4). Alamat sesuai dengan kartu identitas
 - 5). Agama
 - 6). Pekerjaan
 - 7). Penghasilan
 - 8). Akad yang digunakan, untuk tabungan mabrur junior sendiri menggunakan akad mudharabah mutlaqah yang berdasarkan prinsip bagi hasil.
 - 10). Mengisi kesepakatan nisbah
 - 11). *Customer Service* memberikan nomor rekening.
- c. memberikan tanda tangan pada kartu contoh tanda tangan (KCTT) sebanyak dua lembar dengan dua tanda tangan disetiap lembarnya.

- d. *customer service* memberikan cap verifikasi pada setiap tanda tangan calon nasabah, baik di formulir maupun KCTT.
- e. *customer service* memberikan cap “sesuai dengan aslinya” pada foto kopi KTP dan NPWP.
- f. salah satu KCTT diberikan lampiran foto kopi KTP dan NPWP untuk arsip Teller.
- g. *customer service* menuliskan nama dan nomor rekening pada buku tabungan dan meminta calon nasabah untuk memberikan tanda tangan pada buku tabungan.
- h. melakukan setoran awal minimal Rp. 100.000 nasabah juga dapat melakukan setoran awal langsung sebesar Rp. 25.100.000 setelah itu nasabah mendaftarkan diri ke kementerian Agama.
- i. nasabah mendapat buku tabungan.

Sedangkan penyeteran dan penarikan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. penyeteran dan penarikan dapat dilakukan diseluruh Bank Syariah Mandiri sesuai jam buka.
- b. setoran awal minimal Rp. 100.000 (seratus ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000.
- c. nasabah mengisi slip setoran sesuai jumlah setoran.
- d. saldo minimal untuk didaftarkan pada SISKOHAT adalah Rp. 25.100.000 atau yang ditentukan kemudian oleh Kementerian Agama.
- e. penarikan hanya dapat dilakukan dalam kondisi darurat dan hanya dapat dilakukan dengan slip penarikan tabungan dan memperlihatkan buku tabungan.
- f. penarikan dan pemindahbukuan dapat dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa yang sah dari penabung disertai bukti dari pemilik dan penerima Kuasa.
- g. penabung dapat meneruskan atau menutup tabungan atau pemindahbukuan apabila terjadi kelebihan saldo tabungan atas BPIH yang bersangkutan.

Penutupan Rekening Tabungan dapat dilakukan atas perintah penabung dalam kondisi.

- a. Penutupan rekening dapat dilakukan sesuai jam buka pada cabang-cabang pembukaan rekening.
- b. Tabungan yang ditutup bukan karena pelunasan BPIH dikenai biaya sebesar Rp. 25.000.

Bagi Hasil Tabungan Mabrur Junior yaitu:

- a. Bagi hasil yang kompetitif setiap akhir bulan.
- b. Besaran nisbah ditentukan berdasarkan kesepakatan pada saat awal pembukaan rekening.⁵⁵

Begitu pula pemaparan yang disampaikan oleh Ibu Tita Brilianti selaku CS (*Customer Service*) terkait pembukaan tabungan mabrur junior yaitu:

“Bagi nasabah yang ingin membuka tabungan mabrur junior semuanya sudah di arahkan online menggunakan webfrom.bsm.co.id jadi walupun nasabah datang langsung ke kantor tetap diarahkan membuka website terlebih dahulu, kemudian ikuti langkah-langkah yang di perintah dalam aplikasi tersebut, pilih tabungan haji karena tabungan mabrur junior menjadi satu dengan tabungan haji, dalam tabungan mabrur junior CIF atas nama orang tua diganti atas nama anak, untuk tabungan mabrur junior sendiri untuk batas haji itu adalah minimal 12 tahun kurang dari dua belas tahun tidak bisa didaftarkan haji karena sudah ketentuan dari Depak RI (Departemen Agama Republik Indonesia) bukan dari bank. Dan saldo minimum yang ada di siskohat sendiri 25.000.000 untuk yang seratus ribu adalah untuk saldo endap di tabungan mabrur agar rekening tetap aktif kalau saldo 0 maka menjadi rekening pasif, dan nanti pelunasan haji takutnya rekening akan di tertutup.”⁵⁶

Begitu pula pemaparan dari Bapak Aulia Mohammad Faisal Shofa selaku CSE (*Customer Sales Executive*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember menjelaskan bahwa Tahap-Tahap Pendaftaran Haji di Bank Syariah Mandiri antara lain:

- a. Membuka Tabungan Mabrur Junior (saldo awal minimal Rp 100.000).
- b. Bank mencetak bukti setoran awal BPIH (Biaya Perjalanan Ibadah Haji).
- c. Jika saldo tabungan mencapai minimum Rp. 25.000.000 nasabah dapat melakukan pendaftaran porsi haji di Bank Syariah Mandiri sesuai dengan domisili KTP.

⁵⁵ Ilhamia Darojati Nurlilla, diwawancara oleh Penulis, Jember, 02 Maret 2020.

⁵⁶ Tita Brilianti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 02 Maret 2020.

- d. Maksimal lima hari kerja setelah pendaftaran, jamaah datang ke KEMENAG setempat untuk Biometrik dan mencetak nomor poesi Haji.
- e. Simpan bukti setoran awal (BPIH) dan nomor porsi haji hingga masa tunggu antrian.
- f. Senantiasa menabung untuk persiapan pelunasan dan keberangkatan ibadah haji.⁵⁷

Hal tersebut diperkuat oleh gambar 4.3 sebagai berikut:

Gambar 4.3
Tahapan Pendaftaran Haji



Sumber: www.syariahamandiri.co.id.

Berdasarkan data diatas mengenai prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur junior tidak jauh berbeda dengan penanganan transaksi setiap tabungan yang sudah ada. Hal yang membedakan antara Bank Syariah satu dengan yang lainnya adalah kebijakan dan ketentuan yang di berlakukan oleh Bank, seperti mengenai jumlah setoran awal maupun jumlah-jumlah setoran selanjutnya dan biaya-biaya administrasi yang diberikan kepada nasabah serta fasilitas-fasilitas yang ditawarkan, dan

⁵⁷ Aulia Mohammad Faisal Shofa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 03 Maret 2020.

mengenai pembukaan tabungan mabrur junior selain dilakukan secara offline Bank Syariah Mandiri juga menyediakan pembukaan tabungan secara online, dengan tujuan mempermudah nasabah melakukan pembukaan tabungan agar nasabah merasa puas.

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Kepuasan nasabah merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, dan juga menciptakan produk yang cocok untuk semua kalangan. Sebagaimana yang di sampaikan oleh ibu Tita Brilianti sebagai CS (*Customer Service*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember:

“Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Menyediakan berbagai produk yang sesuai dengan berbagai kebutuhan nasabah seperti, tabungan mabrur dan mabrur junior, tabungan BSM, gadai cicil emas, pembiayaan usaha mikro, pembiayaan pensiun, dan sebagainya. Sedangkan dalam produk tabungan mabrur junior menyiapkan putra putri melaksanakan ibadah Haji khusus anak dibawah 17 tahun, dan untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri membuat nasabah percaya terhadap uang yang disimpan, karena telah dijamin oleh LPS pernasabah 2 Miliar, dan bekerja sama dengan OJK sekaligus BI.”⁵⁸

Hal tersebut juga dipaparkan oleh *Customer Service* Ibu Ilhamia

Darojati Nurlilla mengenai tabungan mabrur junior yaitu:

⁵⁸ Tita Brilianti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

“Diantara produk yang banyak diminati oleh masyarakat khususnya umat islam adalah tabungan mabrur junior karena kelebihan tabungan ini setoran awal tidak terlalu besar, setoran tiap bulannya disesuaikan dengan kemampuan nasabah, kemudahan prosedur untuk tidak harus memakai KTP anak tetapi bisa melalui KTP orang tua, memperoleh manfaat notifikasi saldo melalui email/sms apabila saldo telah mencapai 25.100.000 dapat mendaftarkan nomor porsi haji melalui aplikasi siskohat, bebas biaya pembukaan rekening dan biaya administrasi bulanan serta mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, dengan alokasi biaya dan waktu tunggu cukup lama sehingga perlu direncanakan membuka tabungan haji sejak dini”.

Begitu pula pemaparan oleh Bapak Aulia Mohammad Faisal Shofa selaku CSE (*Consumer Service Executive*) Bank Syariah Mandiri Jember terkait strategi meningkatkan kepuasan nasabah pada pengguna produk tabungan mabrur junior:

“Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang menabung dalam produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Jember ada program LBST (*Labbaik Speciall Gift*) bagi nasabah yang menabung langsung minimal 5 Juta Rp mendapatkan Sajadah, jika 10 Juta Rp mendapatkan Puch, dan jika menabung langsung 15 Juta Rp maka mendapatkan Mukenah, di Bank Syariah Mandiri kami juga mempunyai program ABATANA (*Ayo Berhaji Aman dan Terencana*) lewat program tersebut, BSM ingin membantu nasabah yang belum pernah berhaji untuk melakukan perencanaan haji. Dalam program ABATANA nasabah harus memiliki tabungan BSM (sebagai *source of payment*) dan tabungan mabrur junior (sebagai *payment target*) sementara setoran bulanan minimal 100.000 setoran ini di autodebet dari rekening tabungan BSM ke rekening tabungan mabrur junior, dengan adanya semua program tidak lain untuk meningkatkan kepuasan bagi semua nasabah yang menabung dalam produk tabungan mabrur junior.”⁵⁹

Untuk mengukur kepuasan nasabah sebagaimana yang telah di sampaikan oleh Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla selaku SC (*Customer Service*)

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember menjelaskan bahwa:

⁵⁹ Aulia Mohammad Faisal Shofa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 03 Maret 2020.

“Bank Syariah Mandiri mengukur tingkat kepuasan konsumen dengan bertambahnya NOA (*Number Of Account*) atau jumlah rekening nasabah.”⁶⁰

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya Bank Syariah Mandiri menyediakan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah dan juga berbagai macam program dalam tabungan mabrur junior agar nasabah merasa puas atas semua pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Jember.

3. Strategi Pelayanan Produk Tabungan Mabrur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Strategi membentuk loyalitas nasabah, maksudnya adalah bukan sekedar kemampuan memberikan Service yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan menyimpan uang. Untuk itu perusahaan harus lebih kreatif dalam menciptakan produk-produk yang lebih inovatif.

Berdasarkan hasil wawancara penulis terhadap Ibu Tita Brilianti yang menjabat sebagai CS (*Customer Service*) di Bank Syariah Mandiri KC Jember, strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior dalam

⁶⁰ Ilhamia Darojati Nurlilla, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

meningkatkan loyalitas nasabah dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

“Strategi pelayanan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember untuk meningkatkan loyalitas nasabah harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan yang paling sederhana adalah dengan 3S (senyum, sapa dan salam) selain itu yang perlu diperhatikan juga masalah ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan, karena pada dasarnya setiap nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda, ada yang sabar menunggu pelayanan yang begitu lama dan ada pula yang tidak sabar, dengan keterbatasan waktu SDM maka untuk mengantisipasi hal-hal yang tidak diinginkan maka kami berusaha melayani dengan baik semaksimal mungkin.”⁶¹

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Aulia Mohammad Faisal Shofa selaku CSE (*Consumer Sales Executive*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember bahwa:

“Pelayanan yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas nasabah selain dengan ramah terhadap nasabah adalah dengan memberikan fasilitas yang nyaman dan aman. Mengucapkan selamat ulang tahun kepada nasabah yang berulang tahun melalui telfon, dan juga mendapat gimik sovennir dari kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dengan syarat nasabah harus memiliki saldo minimal Rp 5 juta.”⁶²

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, bahwasanya selain hal yang berkaitan dengan ketetapan dan kecepatan waktu serta senyum, sapa, dan salam yang ramah hal terpenting dalam strategi meningkatkan loyalitas nasabah adalah penguasaan karyawan tentang produk juga penting guna untuk mengarahkan nasabah mendapat pelayanan sesuai dengan kebutuhan, di bawah ini merupakan hasil

⁶¹ Tita Brilianti, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

⁶² Aulia Mohammad Faisal Shofa, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

wawancara dengan Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla selaku CS (*Customer Service*) Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember bahwa:

“Penguasaan produk oleh karyawan juga merupakan strategi yang dilakukan oleh Perusahaan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, karena terkadang nasabah bertanya tentang produk yang cocok mereka miliki, maka dari itu kami menjelaskan tentang Produk Tabungan Mabror Junior kepada nasabah dimana tabungan mabror junior menyiapkan putra putri untuk melaksanakan ibadah Haji dan Umroh khusus anak di bawah 17 tahun dengan menggunakan akad Mudhorobah Mutlaqah dan bagi hasil yang kompetitif setiap akhir bulan. Selain itu dalam strategi pelayanan dalam Tabungan Mabror Junior adalah dari pelayanan *service excelent* itu sama, yang membedakan hanya strategi produk, mabror junior ada program LBST syaratnya saldo di endapkan satu tahun dan tidak boleh di tarik dan dilayani dengan ramah.”⁶³

Selain dengan menguasai semua produk *Customer Service* juga harus melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan dibawah ini hasil wawancara dengan Ibu Tita Brilianti selaku *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember:

“Harus selalu sampai tuntas agar tidak mengecewakan nasabah, *Customer Service* sangat berperan penting sebagai penghubung antara pihak bank dengan nasabah, saat nasabah mengalami kesulitan informasi *Customer Service* selalu memberikan solusi yang terbaik kepada nasabah”.

Dari pemaparan yang disampaikan Ibu Tita Brilianti bahwa beliau harus sampai tuntas melayani nasabah karena itu sudah menjadi tugas *Customer Service* agar nasabah tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan, memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Rosulullah bersabda sebaik-baik manusia

⁶³ Ilhamia Darojati Nurlilla, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

adalah yang bermanfaat bagi sesamanya. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelayanan terbaik dan solusi terbaik bagi nasabah.

Hal tersebut juga disampaikan oleh Bapak Aulia Mohammad Faisal Shofa selaku CSE (*Customer Sales Executive*) mengenai cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

“Informasi yang kami berikan dalam memasarkan produk adalah produk yang sesuai keinginan nasabah dengan bahasa dan gerak tubuh yang mudah dipahami nasabah, jika nasabah yang membuka tabungan mabrur saya juga mempromosikan yang mabrur junior untuk meningkatkan minat nasabah dalam menabung”.

Dari pemaparan Bapak Aulia selaku CSE, bahwa penyampaian informasi yang diberikan sesuai dengan produk yang dibutuhkan nasabah. Dalam islam penyampaian informasi untuk memudahkan nasabah memahami produk-produk yang diberikan sangat dianjurkan karena memberikan kemudahan termasuk dalam tolong menolong.

Selain penyampaian informasi kepada nasabah kendala dalam melayani nasabah yang datang ke Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dibawah ini merupakan hasil wawancara oleh *Customer Service*

Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla bahwa:

“kendala yang dihadapi hampir tidak ada karena memang pelayanan yang diberikan *Customer Service* disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah”.

Dari pemaparan yang disampaikan Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla bahwa kendala dalam menghadapi nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri hampir tidak ada kendala karena memang tugas *Customer*

Service disini dikondisikan untuk membantu kendala nasabah yang datang ke bank.

Begitu pula pendapat nasabah mengenai pelayanan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, mengacu pada pelayanan menjelaskan bahwa apabila produk yang diterima atau disarankan sesuai dengan yang diharapkan, kualitas produk dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika produk yang diterima melampaui harapan pelanggan, kualitas produk dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, apabila produk yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas produk dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas produk tergantung pada kemampuan penyedia produk untuk memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Ibu Titin selaku Nasabah bahwa pelayanan di Bank Syariah Mandiri KC Jember yaitu sebagai berikut:

“Pelayanan cepat, tanggap, dan ramah, jika ada nasabah yang bertaya didengarkan dengan baik dan dijawab dengan baik, dilayani sampai tuntas jika merasa kesulitan, mereka juga memberi tau info-info terbaru terkait produk-produk yang ada di Bank Syariah Mandiri. Dan saya juga tidak khawatir dengan uang yang saya titipkan karena pasti sudah aman dan di Bank Syariah Mandiri nyaman karena meskipun lagi antri tidak perlu khawatir kesal berdiri, karena tempat tunggu yang memadai oleh karena itu saya merasa puas atas pelayanan dan fasilitas yang disediakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember”.⁶⁴

Menurut pendapat Ibu Siti Munawaroh selaku Nasabah Bank Syariah Mandiri Jember menyatakan bahwa:

⁶⁴ Titin, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

“Sebelumnya Saya mengetahui produk tabungan mabrur junior khusus anak usia dibawah 17 tahun, ketika saya mendaftar tabungan mabrur, pada saat itu pihak *Customer Service* juga menjelaskan atau menawarkan mengenai tabungan mabrur junior, dari situ saya berminat pada produk tabungan mabrur junior karena saya mau mempersiapkan anak saya bisa menunaikan ibadah haji dengan setoran yang tidak terlalu besar setiap bulannya, prosedur yang sangat mudah tidak harus memakai KTP dari anak tetapi bisa melalui KTP orang tua dan mempercepat pemberangkatan ibadah haji, juga pelayanan dari pihak *customer service* sangat cepat, tanggap dan ramah.”⁶⁵

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di simpulkan bahwa strategi pelayanan yang digunakan yang pertama meningkatkan kesan pertama dengan senyum, salam dan sapa merupakan yang paling utama dalam sebuah pelayanan, dan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara memberikan ketetapan waktu dan kecepatan pelayanan serta melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan, dan memahami semua produk yang tersedia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember karena hal tersebut memberikan dampak kepuasan nasabah sehingga menjadi loyal dalam jangka waktu panjang, dan pelayanan di BSM cepat, tanggap, ramah dan juga memberikan informasi mengenai produk-produk yang lain. Serta pelayanan yang diberikan nyaman bagi nasabah meskipun dalam antrian banyak tempat bisa memadai.

⁶⁵ Siti Munawaroh, diwawancara oleh Penulis, Jember, 09 Maret 2020.

C. PEMBAHASAN TEMUAN

Berdasarkan hasil penelitian dari data penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara dan dokumentasi yang berkenaan mengenai Analisis Produk Tabungan Mabrur Junior Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember, maka hasil tersebut perlu diadakan pembahasan terhadap hasil temuan dalam bentuk interpretasi dan dikaitkan dengan teori-teori yang relevan berkaitan dengan topik penelitian. Untuk itu pembahasan temuan akan disesuaikan dengan yang menjadi pokok pembahasan, guna mempermudah dalam jawaban pertanyaan yang menjadi landasan dalam melakukan penelitian.

1. Prosedur Pembukaan dan Penutupan Rekening Tabungan Mabrur Junior di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Jember

Menurut peneliti dari hasil penyajian data tentang prosedur pembukaan dan penutupan rekening terdapat hasil temuan bahwa dalam membuka tabungan mabrur junior *Customer Service* menjelaskan kepada calon nasabah mengenai karakteristik tabungan mabrur junior seperti setoran awal dan selanjutnya 100.000 menggunakan akad mudharabah mutlaqah, nisbah bagi hasil yang kompetitif, dan sebagainya, dan syarat membuka tabungan mabrur junior nasabah membawa KTP/KK/SIM yang masih berlaku dan bersedia menandatangani beberapa persetujuan yang ditujukan bank kepada nasabah, calon nasabah diminta untuk mengisi formulir/aplikasi yang telah disediakan oleh pihak bank baik secara online atau offline sebagai data nasabah, penyetoran dan penarikan dapat

dilakukan di seluruh Bank Syariah Mandiri sesuai jam buka, dan Biaya penutupan rekening bukan karena peyeteran BPIH atau pembayaran haji dan umroh, dikenakan biaya sebesar Rp 25.000, serta saldo minimum untuk daftar ke SISKOHAT Rp. 25.100.000. Berdasarkan data diatas mengenai prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan mabrur junior tidak jauh berbeda dengan penanganan transaksi setiap tabungan yang sudah ada. Hal yang membedakan antara Bank Syariah satu dengan yang lainnya adalah kebijakan dan ketentuan yang di berlakukan oleh setiap Bank.

Dalam prosedur pembukaan dan penutupan rekening sesuai dengan teori yang ada dalam buku Mohammad Irianto yang berjudul Prosedur Audit Operasional Bank yaitu dengan penanganan transaksi secara seragam yang terjadi berulang-ulang di perusahaan, namun pada dasarnya apapun jenis tabungannya, proses penanganannya sama, sejak pembukaan rekening sampai dengan penutupan rekening.

2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Berdasarkan hasil temuan Strategi meningkatkan kepuasan nasabah yang digunakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Menyediakan berbagai produk yang sesuai dengan berbagai macam kebutuhan masyarakat. Sedangkan dalam produk tabungan mabrur junior menyiapkan putra putri melaksanakan ibadah Haji dan Umroh khusus anak

dibawah umur 17 tahun dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah dan bagi hasil yang kompetitif setiap akhir bulan, dan uang yang disimpan sudah pasti aman karena telah dijamin oleh LPS pernasabah 2 Miliar, dan bekerja sama dengan OJK sekaligus BI. Untuk meningkatkan kepuasan nasabah yang menabung dalam produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Jember ada program LBST (*Labbaik Sepecial Gift*) dan Program ABATANA (*Ayo Berhaji Aman dan Terencana*) dengan adanya semua program tidak lain untuk meningkatkan kepuasan bagi semua nasabah yang menabung dalam produk tabungan mabrur junior.

Dalam strategi meningkatkan kepuasan nasabah sesuai dengan teori yang ada dalam buku Fandy Tjiptono yang berjudul Strategi Pemasaran, yaitu dalam meningkatkan kepuasan konsumen menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut konsumen suatu perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

3. Strategi Pelayanan Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syari'ah Mandiri Kantor Cabang Jember Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah

Berdasarkan hasil temuan Strategi pelayanan yang digunakan pertama meningkatkan kesan pertama dengan senyum, salam dan sapa merupakan yang paling utama dalam sebuah pelayanan. Yang kedua dengan meningkatkan loyalitas nasabah dengan cara memberikan fasilitas

yang nyaman dan aman, ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan serta melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan, karena hal tersebut memberikan dampak kepuasan nasabah sehingga menjadi loyal dalam jangka waktu panjang. Untuk kepuasan nasabah itu sendiri Bank Syariah Mandiri selain menyediakan berbagai macam produk yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat juga harus faham mengenai semua produk yang harus ditawarkan.

Dalam strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior Bank Syariah Mandiri untuk meningkatkan loyalitas nasabah sesuai dengan teori yang ada dalam buku Fajar Laksana yang berjudul Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis diantaranya:

(fasilitas fisik) meliputi fasilitas tempat parkir, gedung, tata letak dan tampilan barang, peralatan dan perlengkapan yang modern. (kredibilitas) meliputi kepercayaan keyakinan dan kejujurandalam pelayanan. (kompeten) meliputi keterampilan dan pengetahuan pelayanan. (akses) memberikan atau menyediakan keinginan pelanggan dan pelayanan mudah dihubungi. (reliabilitas) meliputi efektifitas informasi jasa, penampilan barang pembuatan nota dan pencatatan nota. (responsif) membantu dengan memecahkan masalah. (kesopanan) meliputi kesopanan, penghargaan, bijaksana, dan keramahan pelayanan. (komunikasi) meliputi komunikasi yang baik dan bisa mendengarkan pendapat pelanggan. (memahami pelayanan) yaitu mengerti dan memahami kebutuhan dari pelanggan.

(keamanan) memberikan rasa nyaman dan membebaskan dari segala resiko atau keragu-raguan pelanggan.

Jadi pelayanan di Bank Syariah Mandiri Jember sudah sesuai teori dalam ciri pelayanan yang baik, yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan yaitu:

- a. Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal sampai akhir.
- c. Mampu melayani nasabah secara cepat dan tepat.
- d. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi maka peneliti dapat menarik kesimpulan terkait dengan analisis produk tabungan mabrur junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Jember sebagai berikut:

1. Prosedur pembukaan dan penutupan rekening tabungan mabrur junior baik secara online ataupun offline sama dengan Tabungan yang lain yaitu mengisi formulir pembukaan rekening tabungan mabrur junior BSM dengan lengkap, membawa kartu identitas diri yaitu KTP/ SIM yang masih berlaku dan bersedia menandatangani beberapa persetujuan yang ditujukan bank kepada nasabah setoran awal dan selanjutnya minimal Rp. 100.000 saldo minimum daftar SISKOHAT Rp 25.100.000 atau sesuai dari kementrian agama dan biaya penutupan rekening bukan karena penyetoran BPIH atau pembayaran haji dan umroh dikenakan denda sebesar Rp25.000 dengan nisbah bagi hasil yang kompetitif setiap akhir bulan, dengan menggunakan akad mudharabah mutlaqah dan peyeteran dapat dilakukan kapan saja di seluruh Bank Syariah Mandiri.
2. Strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yaitu: Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember Menyediakan berbagai produk yang sesuai dengan berbagai kebutuhan nasabah, dan

untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Mandiri membuat nasabah percaya terhadap uang yang disimpan, karena telah dijamin oleh LPS pernasabah 2 miliar, dan bekerja sama dengan OJK sekaligus BI. dan memberikan hadiah menarik kepada nasabah setia Tabungan Mabrur Junior.

3. Strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah antara lain adalah: karyawan berpenampilan rapi, ramah, bersih dan menarik, dengan menerapkan tiga S (seyum, salam, dan sapa) memudahkan dalam proses pembukaan rekening, menguasai semua produk, dan juga memperhatikan masalah ketepatan waktu dan kecepatan pelayanan serta melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan diperoleh, penulis ingin memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember lebih mempromosikan lagi produk Tabungan Mabrur Junior dengan strategi yang inovatif, agar masyarakat yang belum atau kurang mengetahui tentang tabungan mabrur junior dapat memahami, dan juga lebih memberikan program-program terbaru seperti yang sudah dilakukan oleh Bank Syariah lain agar lebih menarik minat masyarakat untuk membuka tabungan haji dan umroh.

2. Pertahankan terus unsur-unsur pelayanan yang diterapkan oleh karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember yang meliputi keramahan, komunikatif dan kerapian dalam berpakaian serta memperhatikan masalah ketepatan waktu dan kecepatan dalam pelayanan.
3. Penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi penelitian-penelitian lainnya yang sejenis di objek yang berbeda, atau dengan mengubah model penelitian.



DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafii. *Bank Syariah'ah Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Prees, 2001.
- Anggraini, Lely Septi. "Strategi Peningkatan Loyalitas Nasabah di PT. Penggadaian Persero Unit Usaha Syariah'ah KC. Jember." Skripsi, IAIN Jember, 2018.
- Ansori, Hafid. "Implementasi Relationship Marketing Terhadap Saving Customer Loyalty Study Pada PT. BPR Syariah Situbondo." Skripsi, IAIN Jember, 2018.
- Ascarya. *Akad dan Produk Bank Syariah* . Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.
- Andesra, Yuli. "Peran Kualitas Pelayanan dalam Membangun Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Simpang Empat." *Apresiasi Ekonom* 4, no. 2 (2016): 141.
- Ermawati. "Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabrur Terhadap Waiting List Ibadah Haji." Skripsi, UIN Raden Intan, Lampung, 2018.
- Griffin, Jill. *Customer Loyalty Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Hana, Nur. "Analisi Strategi Marketing Produk Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri KC. Lumajang." Skripsi, IAIN Jember, 2017.
- Hasanah, Siti. "Analisis Segmentasi Pasar Produk Tabungan Haji Al-Haromain di BMT Sidogiri Capem Jember Kota." Skripsi, IAIN Jember, 2018.
- Harun, Risdayani. "Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasi." Skripsi, UIN Alauddin Makasar, 2016.
- Idrus, Muhammad . *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga, 2009.
- Indonesia, *Ikatan Bankir. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia, 2014.
- Irianto, Mohammad. *Prosedur Audit Operasional Bank*. Bandung: Ikhlas Media, 2014.
- Kasmir. *Dasar Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pres, 2014.
- Keller, Kevin Lane and Philip Kotler. *Manajemen Pemasaran*. t.tp: Erlangga, 2008.

- Kurnia, Septiawan Santana. *Menulis Ilmiah Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010.
- Kusuma, Aditya Halim Perdana. *Brand Management Esensi, Posisi dan Strategi*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Khaerani, Sri. "Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah." Skripsi, UIN Mataram, 2018.
- Laksana, Fajar. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008.
- Logiawan, Yenny dan Hartono Subagio, "Analisa Customer Value Terhadap Customer Loyalty dengan Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening pada Restoran Bandar Jakarta Surabaya." *Manajemen Pemasaran Petra* 2, no. 1 (2014): 5-6.
- Mudir. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Jember: STAIN Press, 2013.
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011.
- Muhammad. *Bank Syariah Problem dan Prospek Perkembangan di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005.
- Ningsih, Irma Wahyu. "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional KC. Pembantu Ronggo jampi Banyuwangi." Skripsi, IAIN Jember, 2016.
- Pratitis, Andy Yusuf. "Analisis Tingkat Konsumsi Tabungan Haji Pasca ditutupnya Dana Talangan Haji Bank Muamalat Cabang Jember." Skripsi, IAIN Jember, 2016.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Jember*. IAIN Jember: Pres, 2019.
- Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Jember*. IAIN Jember: Press, 2016.
- Rohmah, Alief Nurlaeli. "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Area Jember." Skripsi, IAIN Jember, 2017.

- Said, Imam Ghazali. *Rekonstruksi Perjalanan Haji Rosulullah Saw.* Surabaya: Jiantama, 2003.
- Sarwat, Ahmad. *Ensiklopedia Fiqih Indonesia 6 Haji dan Umroh.* Jakarta: Gramedia, 2019.
- Sya'diah, Wakiatus. "Pengaruh Karakter Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Pembiayaan PT. Bank Mandiri Syariah KC. Bondowoso." Skripsi, IAIN Jember, 2016.
- Sholehah, Siti Yuski Wardatus. "Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Customer Loyalty PT. Penggadaian (Persero) Cabang Jember." Skripsi, IAIN Jember, 2017.
- Santi. "Pengaruh Tingkat Suku Bunga Terhadap Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam Artha Makmur Sumberjati Silo Jember." Skripsi, IAIN Jember, 2017.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Setyobudi, Ismanto and Daryanto. *Konsumen dan Pelayanan Prima.* Yogyakarta: Gava Media, 2014.
- Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran.* Yogyakarta: Andi, 2001.
- . 2002. *Strategi Bisnis.* Yogyakarta: Andi.
- Zulkifli, Sunarto. *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syari'ah.* Jakarta: Zikrul Hakim, 2003.
- Admin. "Tabungan Mabrur Junior." Radar Palembang, 24 November 2020. <http://www.radar-palembang.com/bsm-tabungan-mabrur-junior-belum-17-tahun-bisa-haji/>.
- Bank Syariah Mandiri. "Tabungan Mabrur Junior." Mandiri Syariah, 1 Desember 2019. <https://www.mandirisyariah.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-mabrur-junior>.
- Bank Syariah Mandiri. "Tentang Kami Sejarah." Mandirisyariah, 29 September 2020. <https://www.mandirisyariah.co.id/tentang-kami/sejarah>.
- Bank Syariah Mandiri. "Lokasi Mandiri Syariah." Kgs, 29 September 2020. <http://g.co/kgs/1mmESe>.
- Bank Syariah Mandiri. "Tabungan Berencana." Mandiri, 29 September 2020. <https://www.mandiri.co.id/consumer-banking/tabungan/tabungan-berencana>.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Lutfi Maulina

Nim : E20161145

Prodi : Perbankan Syariah

Jurusan : Ekonomi Islam

Institusi : Institut Agama Islam Negeri Jember

Dengan menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul “**Analisis Produk Tabungan Mabruur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember**” secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 13 November 2020

Penulis,



Lutfi Maulina
NIM. E20161145

IAIN JEMBER

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Rumusan Masalah
ANALISIS PRODUK TABUNGAN MABRUR JUNIOR DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG JEMBER	1. Tabungan Mabrur Junior 2. Loyalitas Nasabah	1. Akad mudharabah dalam tabungan mabrur junior 2. Syarat tabungan mabrur junior 3. Manfaat tabungan mabrur junior 1. Tahap- Tahap Loyalitas Nasabah 2. Ciri Pelanggan Loyal 3. Mempertahankan Loyalitas Pelanggan 4. Kesetiaan Pelanggan Terhadap Perusahaan	1. Sumber data primer Informan <i>a. Customer Service</i> <i>b. Consumer Sales Executive</i> c. Nasabah 2. Sumber data sekunder a. Dokumentasi b. Kepustakaan c. Internet	1. Pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian <i>field Research</i> 2. Subyek penelitian <i>purposive</i> 3. Metode pengumpulan data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi 4. Metode analisis data a. Reduksi data b. Penyajian data c. Menarik kesimpulan 5. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber	1. Bagaimana prosedur pembukaan dan penutupan rekening Tabungan Mabrur Junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember? 2. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam penggunaan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember? 3. Bagaimana strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember dalam meningkatkan loyalitas nasabah?

PEDOMAN WAWANCARA

1. Apa Bank Syariah Mandiri juga menyediakan pembukaan rekening mabrur junior secara online?
2. Apa saja syarat pembukaan rekening tabungan mabrur junior?
3. Bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur junior?
4. Bagaimana proses penyetoran dan penarikan tabungan mabrur junior?
5. Bagaimana Tahap Pendaftaran Haji di Bank Syariah Mandiri?
6. Apa perbedaan produk tabungan mabrur junior di BSM dan di Bank lain?
7. Bagaimana strategi meningkatkan kepuasan nasabah dalam produk tabungan mabrur junior ?
8. Bagaimana bsm mengukur tingkat kepuasan konsumen?
9. Bagaimana bank bisa menjamin nasabah mempercayai uangnya yang di tabung di BSM?
10. Bagaimana strategi pelayanan produk tabungan mabrur junior dalam meningkatkan loyalitas nasabah?
11. Bagaimana cara menyampaikan informasi kepada nasabah mengenai tabungan mabrur junior?
12. Apakah pihak BSM sudah melayani nasabah sampai tuntas saat nasabah mengalami kesulitan informasi?
13. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melayani nasabah?
14. Bagaimana proses bagi hasil dalam produk tabungan mabrur junior?
15. Apakah anda merasa puas terhadap pelayanan dan fasilitas BSM?
16. Bagaimana penyampaian informasi yang diberikan *Customer Service*?
17. Apakah dilayani sampai tuntas oleh bagian *Customer Service* disaat mengalami kesulitan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
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- 120 /In.20/7.a/PP.00.9/02/2020
Lampiran : Proposal
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Yth. Pimpinan Yth. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

di-

TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Pimpinan **Bank Syariah Mandiri KC Jember** untuk memberikan izin penelitian bagi Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Lutfi Maulina
NIM : E20161145
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpon : 085310284835
Dosen Pembimbing : Agung Parmonto, SE, M.Si
NIP : 197512162009121002
Judul Penelitian : Analisis Produk Tabungan Mabruur Junior dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 10 Februari 2020

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik



Abdul Rokhim

**JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG JEMBER**

No	Tanggal	Kegiatan	TTD
1	13 Februari 2020	Menyerahkan surat izin dan proposal penelitian kepada Bank Syariah Mandiri KC. Jember	
2	28 Februari 2020	Konfirmasi diterimanya penelitian di Bank Syariah Mandiri KC. Jember	
3	02 Maret 2020	Wawancara dengan <i>Customer Service</i> mengenai prosedur pembukaan dan penutupan rekening	
4	03 Maret 2020	Wawancara dengan <i>Consumer Sales Executive (CSE)</i> Mengenai meningkatkan kepuasan nasabah dan menarik minat nasabah menabung dalam produk mabrur junior	
5	09 Maret 2020	Wawancara dengan <i>Customer Service</i> mengenai kepuasan nasabah dan pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah	
6	09 Maret 2020	Wawancara dengan nasabah	
7	09 Maret 2020	Wawancara dengan nasabah	
8	09 Maret 2020	Wawancara dengan PSDI mengenai profil dan sejarah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	
9	17 November 2020	Pengambilan surat selesai penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember	

Jember, 17 November 2020


KANTOR CABANG JEMBER

Frida Herawati

Branch Operation and Service Manager

DOKUMENTASI

1. Brosur Tabungan Mabruur Junior

mandiri syariah
bsm tabungan mabrur junior
kepastian keberangkatan

mulailah hal yang baik di tempat yang baik sejak dini

- Aman dan terjamin
- Berkah sesuai syariah

Manfaat:

- Aman dan terjamin
- Kemudahan perencanaan pencapaian dana haji.
- Kemudahan pendaftaran haji melalui online SISKOHAT Kementerian Agama.

Persyaratan

- Menunjukkan identitas asli orang tua/ wali (KTP/ SIM yang masih berlaku) dan menyerahkan fotokopi bukti identitas tersebut.
- Menunjukkan asli Kartu Keluarga (KK/ Akte Kelahiran dan menyerahkan fotokopi KK/ Akte Kelahiran.
- Surat pernyataan dari orang tua/ wali bahwa setuju dan mengetahui buku tabungan dicetak atas nama anak.
- Usia nasabah kurang dari 17 tahun dan belum mempunyai KTP.

Fitur

- Berdasarkan prinsip syariah dengan akad mudharabah mutlagah.
- Bagi hasil yang kompetitif.
- Minimum setoran awal: Rp100.000,-.
- Minimum setoran selanjutnya: Rp100.000,-.
- Saldo minimum untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp25.100.000,- atau sesuai ketentuan dari Kementerian Agama.
- Fasilitas Notifikasi Reminder Saldo melalui email dan/atau sms apabila saldo sudah mencapai Rp25.100.000,- atau sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama dalam pendaftaran online SISKOHAT*.
- Tidak diperbolehkan melakukan penarikan saldo Tabungan Mabruur kecuali dalam keadaan darurat.

Biaya

- Bebas biaya pembukaan rekening
- Bebas biaya administrasi
- Biaya penutupan rekening bukan karena penyetoran BPPI atau pembayaran umrah, dikenakan sebesar Rp25.000,-.
- Biaya notifikasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Bank.

Informasi lebih lanjut kunjungi www.syariahmandiri.co.id atau hubungi bsm call 14040

Bank Syariah Mandiri @syariahmandiri

KCP. SLEMAN
Jl. Magelang Km. 10 No. 39
Bangunan Tradisi Sleman
Yogyakarta
Telp. 0274-864200-864205
Fax. 0274-864454
www.syariahmandiri.co.id

2. Kartu Contoh Tanda Tangan Pembukaan Rekening

mandiri syariah

Kartu Contoh Tanda Tangan
Signature Specimen

Tanggal/Date _____ Nama Rekening/Account Name _____ Nomor Rekening/Account Number _____

TABUNGAN Saving Account GIRO Current Account DEPOSITO Deposit LAINNYA Others _____

Nama dan Jabatan/Name and Position	Tanda Tangan/Signature
1. ARDI Gocque. Alia M. Ferial - S	
2.	

TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS

TANDA TANGAN DAN CAP JANGAN MELEWATI GARIS

Tanda Tangan yang Diperlukan/Signature Required **Cap Perusahaan/Company Stamp**

SATU / SALAH SATU
 DUA DIANTARANYA

3. Pembukaan Rekening Produk dan Perorangan

The image shows a detailed application form for opening an individual funding account with Mandiri Syariah. The form is titled 'Aplikasi Pembukaan Rekening Produk Dana Perorangan' and includes fields for personal data, fund source information, account opening purpose, and address information. The Mandiri Syariah logo is visible in the top right corner.

4. Ketentuan dan Syarat Pembukaan Rekening Perorangan

The image shows a page of the Mandiri Syariah terms and conditions for opening an individual account. The text is in Indonesian and outlines the rules and requirements for the account opening process. The Mandiri Syariah logo is visible in the top right corner.

5. Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah

mandiri
syariah

**SURAT PERSETUJUAN PEMBERIAN INFORMASI DATA NASABAH
DAN PEMASARAN PROGRAM/PRODUK OLEH BANK
(PERORANGAN)**

PT Bank Syariah Mandiri (Bank) dengan ini mengajukan permohonan pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi saya oleh Bank/ Kuasa Bank/ Grup Perusahaan untuk memasarkan program/produk oleh Bank, sebagai oleh Bank yang telah bekerjasama dengan Bank untuk tujuan komersial, maka saya/kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
Alamat :
No. KTP :
No. Rekening :

Menyatakan bahwa :

1. Saya setuju/tidak setuju untuk memberikan dan/atau penyebarluaskan data pribadi saya kepada pihak lain di luar Bank yang telah bekerjasama dengan Bank untuk tujuan komersial melalui SMS, Telepon, dan media lainnya;
2. Saya setuju/tidak setuju untuk diinformasikan mengenai program/produk oleh Bank melalui SMS, Telepon dan media lainnya;
3. Saya telah memahami penjelasan Bank mengenai tujuan dan konsekuensi dan pemberian dan/atau penyebarluasan data pribadi saya kepada pihak lain diluar badan hukum Bank serta tujuan dan konsekuensi dari informasi program/produk oleh bank melalui SMS, Telepon, dan media lainnya;
4. Data pribadi saya yang dapat diberikan dan/atau disebarluaskan kepada pihak lain di luar Bank untuk tujuan komersial adalah mencakup hal-hal sebagai berikut :
 - a. Nama Nasabah;
 - b. Alamat;
 - c. Tanggal Lahir dan/atau Umur;
 - d. Nomor Telepon;
 - e. Keperangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim dalam pemanfaatan produk Bank dan/atau gugatan dari pihak manapun dikemudian hari
5. Atas persetujuan yang saya berikan, dengan ini saya akan membebaskan Bank terhadap tuntutan dan/atau gugatan dari pihak manapun dikemudian hari
6. Para pihak mengakui dan menyetujui bahwa Surat Persetujuan Pemberian Informasi Data Nasabah dan Pemasaran Program/Produk oleh Bank ini, merupakan permohonan Bank kepada saya atas penyebarluasan data pribadi yang saya berikan kepada Bank dan kesediaan saya untuk diinformasikan mengenai program/produk oleh Bank melalui SMS, Telepon dan media lainnya

Demikian surat persetujuan pemberian Nasabah ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

.....20.....

Nasabah
Terima Terima Kasih
(Mandiri 8000)

PT Bank Syariah Mandiri

Cover yang tidak perlu

6. Surat Pernyataan Pembukaan Rekening

mandiri
syariah

Surat Pernyataan
Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
Alamat :
No. Identitas (KTP/SIM) :

Dengan ini saya menyatakan :

Tidak memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Menggunakan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) suami

No. NPWP :
Nama :

Demikian surat ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kesalahan dalam pengisian informasi tersebut bukan menjadi tanggung jawab PT. Bank Syariah Mandiri dan saya akan membebaskan PT. Bank Syariah Mandiri dari tuntutan hukum.

Jember.....
Yang membuat pernyataan,
Nasabah

✓

(.....)

7. Wawancara dengan *Customer Service* Ibu Tita Brilianti



8. Wawancara dengan *Customer Service* Ibu Ilhamia Darojati Nurlilla



9. Wawancara dengan *Consumer Sales Eksecutive* Bapak Aulia Mohammad Faisal Shofa.



10. wawancara dengan Nasabah BSM



11. Wawancara dengan Nasabah BSM



12. Hadiah Tabungan Haji



BIODATA PENULIS



A. Data Pribadi

Nama : Lutfi Maulina
Nim : E20161145
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 07 Agustus 1997
Alamat : Ds. Paras, Rt/Rw 13/003, Pegalangan Maron
Probolinggo
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah
Email : maulinafebi78@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan:

Tk : Qoimatul Islam
MI : Qoimatul Islam
SMP : Pesantren Raudlatul Jannah
MA : Pesantren Zainul Hasan 01 Genggong

Perguruan Tinggi : IAIN Jember, Program Studi Perbankan Syariah