



**ANALISIS STRATEGI BANK SYARIAH DALAM UPAYA MENJAGA  
LOYALITAS NASABAH**

**(Studi Kasus di BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi**

**Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah**

**Disusun Oleh :**

**Nama : ABIDA GULAM  
NPM : 2018570067**

**FAKULTAS AGAMA ISLAM  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**

**1444 H/2022 M**

## LEMBARAN PERNYATAAN

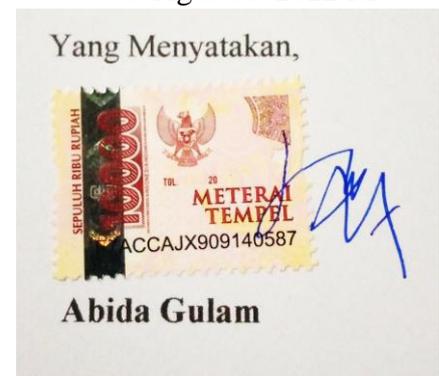
Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Abida Gulam  
NPM : 2018570067  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta  
Judul Skripsi : Analisis Strategi Bank Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah. (Studi Kasus di BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Bnaten)

dengan ini menyatakan bahwa skripsi berjudul di atas secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang menjadi sumber rujukan. Apabila ternyata dikemudian hari terbukti skripsi saya merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus menerima sanksi berdasarkan ketentuan undang-undang dan aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Jakarta ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan tidak ada paksaan.

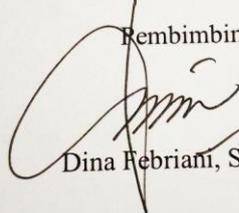
Jakarta, 10 Muharam 1443 H  
08 Agustus 2022 M



## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Bank Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah, Studi Kasus di BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan**” yang disusun oleh **Abida Gulam, Nomor Pokok Mahasiswa: 2018570067** Program Studi Perbankan Syariah untuk diajukan pada Sidang Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Jakarta, 05 Juni 2022

Rembimbing,  
  
Dina Febriani, S.E., M.M.

## LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Bank Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah, Studi Kasus di BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan**” disusun oleh **Abida Gulam**, Nomor Pokok Mahasiswa : **2018570067**. Telah diujikan pada hari/tanggal: Rabu, 03 Agustus 2022. Telah diterima dan disahkan dalam Skripsi (munaqasyah) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

### FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,

Dr. Sopa, M.Ag.

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
------	--------------	---------

Dr. Sopa, M.Ag.  
Ketua

Dr. Suharsiwi, M.Pd.  
Sekretaris

Dina Febriani, SE, M.M.  
Dosen Pembimbing

Drs. Fakhurrazi, M.A.  
Anggota Penguji I

Hamli Syaifullah, S.E., Sy., M.Si.  
Anggota Penguji II

The image shows a photograph of a document with five handwritten signatures and dates. The signatures are written in blue ink on a white background with horizontal dotted lines. The dates are written in blue ink to the right of each signature. The dates are: 8/8 2022, 15/8-2022, 8/8 2022, 8-8-22, and 8-8-22.

**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
Program Studi Perbankan Syariah  
Skripsi

**Abida Gulam**

Analisis Strategi Bank Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah , Studi Kasus di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan

### **ABSTRAK**

Salah satu kendala yang dihadapi di era moderen saat ini dalam dunia perbankan adalah tentang loyalitas nasabah. Loyalitas nasabah akan tetap ada terhadap perbankan apabila adanya strategi yang dilakukan oleh bank sebagai upaya menjaga loyalitas nasabahnya. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji, menganalisis serta mengetahui bagaimana strategi bank syariah dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di Bank Jawa barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian ini dilakukan di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 137, Cempaka Putih, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan. Narasumber dalam penelitian ini adalah Direktur Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat.

Hasil dari penelitian ini adalah ditemukan tiga strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam upaya menjaga loyalitas nasabahnya yakni, pertama, menjaga fasilitas prodak-prodak untuk nasabah. Kedua, tetap menjaga silaturahmi terhadap nasabah dan ketiga, menjaga pelayanan untuk tetap prima.

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur dipanjatkan kehadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Skripsi ini ditulis sebagai upaya memenuhi salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Strata Satu (S.1) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.

Tidak sedikit kendala yang dihadapi penulis di dalam proses penyelesaiannya, namun karena bimbingan, arahan dan bantuan dari berbagai pihak baik moril maupun materil, sehingga kendala itu menjadi tidak terlalu berat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. Ma'mun Murod., M.Si., Rektor Universitas Muhammadiyah Jakarta.
2. Dr. Sopa, M. Ag., Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta.
3. Dina Febriani, S.E., M.M., Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta sekaligus Dosen Pembimbing.
4. Rony Herianto S., Wakil Direktur Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Banten sekaligus menjadi responden.

5. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan pelayanan akademik dan pelayanan administrasi terbaik.
6. Kedua orang tua tercinta, Bapak Gulam Paokuma (almarhum) dan Ibu Wahidah Leuwerung, Kaka kandung tercinta juga keluarga besar Paokuma yang telah memberikan kasih sayang, dorongan moril dan dukungan materil, sehingga dapat memperlancar studi saya hingga selesai menjadi sarjana.
7. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan, namun demikian diharapkan karya yang sederhana ini banyak memberikan manfaat. Amin.

Jakarta, 30 Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBARAN PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>LEMBARAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian .....	6
C. Fokus dan Subfokus Masalah Penelitian .....	6
D. Rumusan Masalah Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Pengertian Bank Syariah .....	10
B. Pengertian Strategi .....	13
C. Pengertian Loyalitas Nasabah .....	15
D. Hasil Penelitian Yang Relevan .....	21
E. Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III. METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Tujuan Penelitian .....	26
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
C. Metode dan Prosedur Penelitian .....	26
D. Data dan Sumber Data .....	27
E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data .....	28
F. Teknik Analisis Data .....	29
G. Validitas Data .....	31
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35

B. Temuan Penelitian .....	58
C. Pembahasan Temuan Penelitian .....	60
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>74</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>85</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Lembaga keuangan syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah. Islam mengajarkan pada pemeluknya untuk berperan aktif dalam mengembangkan ekonomi umat. Salah satu upaya untuk mengembangkan ekonomi umat indonesia adalah dengan pendirian bank islam atau selanjutnya disebut dengan bank syariah. Bank syariah ialah bank yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW, atau dengan kata lain bank syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), cet. Ke-1, hlm. 15.

Seiring dengan munculnya era globalisasi, perkembangan dalam dunia bisnis saat ini mengalami pertumbuhan yang begitu pesat, baik bisnis yang bergerak di bidang manufaktur maupun di bidang jasa. Pada sektor jasa, dinamika ini dapat terlihat dari semakin berkembangnya berbagai bentuk lembaga keuangan syariah seperti bank syariah, pegadaian syariah, asuransi syariah serta lembaga keuangan mikro syariah seperti *Baitul Mal wa Tamwil* (BMT). Adanya perkembangan dalam dunia bisnis yang sangat pesat juga menjadikan tantangan dalam bisnis sektor jasa keuangan seperti bank syariah menjadi semakin besar, persaingan yang semakin ketat dan penggunaan teknologi yang semakin canggih, serta konsumen yang semakin variatif. Kondisi ini secara tidak langsung menuntut bank syariah untuk dapat semakin mengembangkan strategi baik dibidang pemasarannya.<sup>2</sup>

Gagasan untuk mendirikan bank milik pemerintah daerah di tercetus atas prakarsa Dewan Pemerintah Daerah peralihan Provinsi. Bank melalui hasil rapat RUPSLB (Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa) tanggal 25 Mei 2015 bahwa bank melakukan perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional menjadi sistem syariah seluruhnya. Maka dimulai setelah tanggal keputusan tersebut proses konversi dimulai dengan tim konversi bank dengan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Setelah melalui berbagai tahapan dan proses perizinan yang diisyaratkan oleh OJK akhirnya Bank mendapatkan izin operasional konversi dari

---

<sup>2</sup> <http://digilib.uinsuka.ac.id/12965/>, Di akses pada Tanggal 18 Januari 2019, Pukul 12.58 WIB.

Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pusat untuk perubahan kegiatan usaha dari sistem konvensional ke sistem syariah secara menyeluruh.

Berdasarkan Keputusan Dewan Komisiner OJK Nomor. KEP-44/D.03/2016 tanggal 1 september perihal pemberian izin perubahan kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Syariah. Hal ini tentu akan berpengaruh terhadap nasabah yang menempatkan sejumlah dananya di bank saat ini. Maka dari itu Bank memerlukan sejumlah perencanaan dan strategi dalam upaya menjaga loyalitas nasabahnya setelah konversi menjadi syariah agar tidak terjadi *Displaced Commercial Risk* (DCR). Perencanaan strategi menurut Philip Kotler adalah proses untuk mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategis di antara sasaran-sasaran dan kemampuan perusahaan dan peluang-peluang pemasarannya yang terus berubah.<sup>3</sup>

Agar maksud dan tujuan suatu kegiatan dapat dilakukan dengan baik, maka terlebih dahulu perlu direncanakan. Perencanaan itu perlu dilakukan mengingat perencanaan merupakan suatu kegiatan yang meliputi apa yang harus dikerjakan, kapan dikerjakan, siapa yang mengerjakan, berapa lama akan dikerjakan, berapa biaya yang dikeluarkan dan berapa pendapatan yang akan diterima. Setiap perencanaan yang telah disusun akan memberikan berbagai manfaat yang dapat dipetik oleh berbagai pihak. Manfaat perencanaan antara lain berguna bagi pemilik usaha,

---

<sup>3</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank. Edisi Pertama*, Cetakan ke-2, (Jakarta:Kencana, 2005), h. 78.

manajemen, pihak investor atau pihak pemerintah, atau pihak lain yang berkepentingan dengan perencanaan tersebut. Dengan adanya rencana yang telah disusun maka dengan mudah akan diketahui kemana arah usaha yang akan dijalankan, siapa pelaksana, kapan dilaksanakan, berapa besarnya biaya serta kapan akan selesai (jangka waktu).

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang akan dibangun tidak akan efektif. Untuk Meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service (CS)* atau ada juga yang menyebutnya *Service Asistensi (SA)*.<sup>4</sup>

Memelihara loyalitas nasabah pada era bisnis masa kini merupakan tuntutan yang harus segera dilaksanakan, karena dengan terpeliharanya loyalitas nasabah maka keberadaan bank syariah dapat tetap terjaga. Nasabah yang loyal ini akan memanfaatkan ulang jasa bank syariah dan juga melakukan kegiatan *Word of Mouth* melalui pemberian rekomendasi kepada orang-orang terdekat. Menyikapi hal tersebut, tentunya pelaku bisnis terutama perbankan akan berusaha semaksimal mungkin untuk mempengaruhi perilaku konsumen untuk menjadi mitra maupun

---

<sup>4</sup> *Ibid* hal. 78

konsumen terbaiknya. Pihak perbankan juga dituntut dapat secara jeli memprediksi perkembangan ekonomi mikro dan makro agar dapat menentukan hasil yang akan dicapai tidak hanya mengoptimalkan pendapatan yang berbasis pelayanan nasabah tetapi bisnis yang berbasis pada pelayanan calon nasabah. Problematika seperti ini tidak saja dialami oleh beberapa perusahaan manufaktur, akan tetapi juga dialami oleh perusahaan atau organisasi jasa yang dalam hal ini jasa perbankan. Hal ini juga dialami oleh Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Banyak organisasi jasa seperti Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah melakukan strategi untuk memperluas kapasitas usahanya dimana harus disesuaikan dengan permintaan dan selera konsumen.

Hal ini seharusnya penting untuk dilakukan oleh Bank Syariah, sebab dengan didukung nasabah yang loyal, maka bank syariah dapat secara aktif memilih dan meraih calon nasabah juga dapat menghadapi persaingan pangsa pasar yang terus meningkat sebab loyalitas merupakan salah satu aspek penting dalam pemasaran, sehingga untuk meraih loyalitas nasabah perusahaan harus mampu mengintegritaskan strategi pemasaran dalam rangka meraih *Superior Value*.<sup>5</sup>

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis merasa penting untuk meneliti lebih lanjut tentang Strategi Bank Jawa Barat Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah. Studi Kasus di Bank

---

<sup>5</sup> Firmansyah, *Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank*, (Jakarta: Grafindo, 2013)

Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Bertolak dari uraian latar belakang di atas, ada beberapa masalah yang dapat diidentifikasi, yakni:

1. Diduga kurangnya kesiapan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah cabang Ciputat dalam menghadapi persaingan pangsa pasar yang terus meningkat.
2. Diduga kurangnya Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam menjaga loyalitas nasabah.
3. Banyaknya persaingan keunggulan produk maupun jasa bank syariah.

## **C. Fokus dan Subfokus Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka fokus masalah dalam penelitian ini adalah analisis Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam upaya menjaga loyalitas nasabah. Sedangkan yang menjadi subfokus masalahnya adalah strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dan loyalitas nasabah.

## **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus masalah tersebut di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah?

## **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan bisa dapat memberikan kontribusi yang konstruktif terhadap dunia perbankan. Dilain sisi penelitian ini diharapkan meberikan manfaat secara teoritis dan praktis terhadap semua kalangan. Secara terperinci manfaat-manfaat teoritis dan praktis tersebut dapat dirincikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan memberikan informasi tentang Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

2. Manfaat Praktis.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk:

- a. Pemecahan konflik-konflik yang terjadi akibat kurangnya strategi atau manajemen perbankan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- b. Bagi penulis, agar bisa menambah wawasan pengetahuan tentang perbankan sekaligus strategi perbankan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- c. Untuk Mahasiswa, agar dapat lebih memahami bidang ilmu perbankan juga strateginya dalam meningkatkan loyalitas nasabah.
- d. Untuk Direktur Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat, agar bisa menjadi pedoman pengambilan keputusan dan

kebijakan juga menentukan serta menggunakan strategi yang baik dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

e. Sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya.

## **F. Sistematika Penulisan**

Secara umum, sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini memuat tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, fokus dan subfokus penelitian, rumusan masalah penelitian, kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat tentang defenisi konseptual fokus dan subfokus penelitian, yakni pengertian loyalitas nasabah, strategi dan Bank Syariah. Pada bab ini juga memuat hasil penelian yang relevan serta kerangka berpikir.

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini memuat tentang tujuan penelitian, tempat dan waktu penelitian, metode dan prosedur penelitian, data dan sumber data penelitian, teknik dan prosedur pengumpulan data, tejniis analisis data dan validitas data.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini memuat tentang gambaran umum lokasi penelian, temuan penelitian dan pembahasan temuan penelitian.

## BAB V. KESIMPULAN

Pada bab ini memuat tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Konseptual**

##### **1. Bank Syariah**

###### **a. Pengertian Bank Syariah**

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah. Usaha pembentukan ini di dasari oleh larangan dalam islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram.

Menurut Muhammad pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank islam atau biasa disebut dengan bank tanpa bunga adalah lembaga keuangan atau perbankan yang operasional dan produknya di kembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadits Nabi SAW.”<sup>1</sup>

Bank syariah adalah bank yang aktivitasnya meninggalkan masalah-masalah riba. Dengan demikian, penghindaran bunga yang dianggap riba merupakan salah satu tantangan yang dihadapi dunia islam dewasa ini. Suatu hal yang menggembarakan bahwa belakangan ini para ekonom muslim telah mencurahkan perhatian

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi, (Yogyakarta: 2009). h. 193

besar guna menemukan cara untuk menggantikan sistem bunga dalam transaksi perbankan dan keuangan yang lebih sesuai dengan etika Islam.

Upaya ini dilakukan dalam upaya untuk membangun model teori ekonomi yang bebas bunga dan pengujiannya terhadap pertumbuhan ekonomi, alokasi dan distribusi pendapatan. Oleh karena itulah, maka mekanisme perbankan bebas bunga yang disebut dengan bank syariah didirikan. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofis maupun praktik. Secara filosofis karena dilarangnya pengambilan riba dalam transaksi keuangan maupun non keuangan.<sup>2</sup>

#### **b. Produk-produk Perbankan Syariah**

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, transaksi yang dilakukan bank syariah dibagi menjadi tiga bagian produk, yakni:<sup>3</sup>

1. Produk penyaluran dana, terdiri dari :
  - a) Prinsip jual beli pembiayaan: *Murabahah, Salam, Istishna'*.
  - b) Prinsip Sewa: *Ijarah*.
  - c) Prinsip bagi hasil: *Musyarakah dan Mudharabah*.
2. Produk penghimpun dana, terdiri dari :
  - a) Prinsip *Wadiah*.

---

<sup>2</sup> Setia Budi Wilardjo, "Pengetian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari'ah di Indonesia", Value Added, Vol.2, No. 1, September 2004 – Maret 2005, h. 2-3. 52.

<sup>3</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 101.

b) Prinsip *Mudharabah*.

3. Produk yang berkaitan dengan jasa.

a) Jasa antara lain: *Hiwalah, Rahn, Qard, Wakalah*, dan *Kafalah*.

b) Akad Pelengkap: *Wakalah, Sharf, Ijarah*.

**c. Karakteristik Perbankan Syariah**

Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi islam dengan karakteristik antara lain sebagai berikut:

1. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya.
2. Tidak mengenal konsep nilai waktu dari uang (*Time Value of Money*).
3. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas.
4. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif.
5. Tidak diperkenankan untuk menggunakan dua harga dalam satu barang.
6. Tidak diperbolehkan adanya dua akad dalam satu transaksi.
7. Pada bank syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah (DPS).
8. Sebagai pengawas kegiatan operasional bank syariah agar tidak menyimpang.

## 2. Strategi

### a. Defenisi Strategi

Strategi adalah penentuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang di perhatikan dalam mencapai tujuan juga bagaimana menggerakkan pasukan ke posisi saling menguntungkan sebelum perputaran aktual dan musuh menggunakan strategi yang baik untuk bagaimana agar dapat bertahan hidup dalam dunia komperatif. Dapat dipahami bahwa pada dasarnya strategi merupakan perencanaan sebuah perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuan sehingga tujuan itu berjalan sesuai dengan rencana.<sup>4</sup>

### b. Perencanaan Strategi

Perencanaan strategi adalah proses untuk mengembangkan dan mempertahankan kecocokan strategi diantara sasaran-sasaran dan kemampuan perusahaan dan peluang-peluang pemasarannya yang terus berubah.<sup>5</sup> Dengan demikian langkah-langkah dalam perencanaan strategi yaitu:

#### 1. Menetapkan Misi

Dalam perencanaan strategi, penetapan suatu misi perusahaan sangatlah penting. Dalam suatu misi terdapat tujuan

---

<sup>4</sup> Indah Nufita Sari, “*Strategi Meningkatkan Funding pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Lubuk Linggau,*” Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan ke-2, (Jakarta:Kencana, 2005), h. 78

spesifik yang akan dicapai secara keseluruhan. Suatu misi disusun untuk mencapai suatu yang sangat luas dan dalam jangka waktu yang sangat panjang.

## 2. Menetapkan Tujuan dan Sasaran

Tujuan yang ingin dicapai terdapat berbagai macam, artinya setiap perusahaan dapat saja memiliki beberapa tujuan pada saat yang bersamaan asal tidak bertentangan dengan misi yang dijalankan perusahaan. Tujuan perusahaan mencerminkan ekspektasi spesifik manajemen terhadap kinerja perusahaan.

## 3. Merancang Portofolio Bisnis

Merancang portofolio bisnis maksudnya adalah membuat rencana terhadap bisnis yang akan dijalankan melalui pendekatan yang rasional.<sup>6</sup>

### c. Macam-macam Strategi

Pembahasan tentang strategi, terdapat beberapa macam strategi yang dapat dilakukan antara lain sebagai berikut:

#### 1. Strategi Pemimpin Pasar (*Market Leader*)

Pemimpin pasar adalah perusahaan yang diakui oleh industri yang bersangkutan sebagai pemimpin. Perusahaan yang dominan selalu ingin tetap nomor satu. Sikap ini mendorongnya untuk mengambil tindakan ke 3 arah yaitu:

---

<sup>6</sup> Sri Khaerani, "Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah." <https://etheses.uinmataram.ac.id> (diakses pada tanggal 25 November 2019) 42., h. 144.

mengembangkan pasar keseluruhan, melindungi pangsa pasar, dan memperluas pangsa pasar.

## 2. Strategi Pematang Pasar (*Market Challenger*)

Pematang pasar adalah perusahaan "*Runner Up*" yang secara konstan mencoba memperbesar pangsa pasar mereka. usaha tersebut dilakukan secara terbuka dan langsung dengan pemimpin pasar. Strategi yang dilakukannya adalah dengan menentukan lawan dan sasaran strategi serta memilih penyerangnya.

## 3. Strategi Pengikut Pasar (*Market Follower*)

Pengikut pasar adalah perusahaan yang mengambil sikap tidak mengusik pemimpin pasar dan hanya puas dengan cara menyesuaikan diri terhadap kondisi-kondisi pasar.

## 4. Strategi Penggarap Pasar (*Market Nicher*)

Penggarap ceruk pasar adalah perusahaan yang mengkhususkan diri melayani pasar yang diabaikan perusahaan besar. Strategi yang dilakukan adalah spesialisasi dalam hal pasar, konsumen, produk, dan sebagainya.<sup>7</sup>

### 3. Loyalitas Nasabah

#### a. Defenisi Loyalitas Nasabah

Griffin menyatakan bahwa "*loyalty is defined as nonrandom purchase expressed over time by some decision making*

---

<sup>7</sup> *Ibid.*, h. 144

*unit*” (Loyalitas didefinisikan sebagai pembelian tidak acak yang diekspresikan dari waktu ke waktu oleh beberapa unit pengambilan keputusan) atau dapat didefinisikan bahwa loyalitas lebih mengacu pada wujud perilaku dari unit-unit pengambilan keputusan untuk melakukan pembelian secara terus-menerus terhadap barang atau jasa dari suatu perusahaan yang dipilih.<sup>8</sup>

Definisi loyalitas menurut Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati mengemukakan definisi loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>9</sup>

Ahmad Subagyo berpendapat bahwa “loyalitas nasabah merupakan pembelian ulang sebuah merek secara konsisten oleh nasabah”.<sup>10</sup>

Loyalitas pelanggan adalah komitmen yang kuat dari pelanggan untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa yang disukai secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha

---

<sup>8</sup> Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan...*, h. 5

<sup>9</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.

<sup>10</sup> Ahmad Subagyo, *Marketing in Business, Studi Kasus UMK & LKM*, ( Jakarta: Mitra,2014 ).

pemasaran mempunyai potensi untuk menimbulkan perilaku untuk berpindah.

Jadi dapat disimpulkan bahwa loyalitas pelanggan sebagai bagian dari kegiatan manusia yang selalu berubah sesuai dengan pengaruh lingkungan dan sosial dimana dia berada. Namun perilaku konsumen yang diharapkan tetap terus ada bagi perusahaan adalah loyalitas. Loyalitas berarti pelanggan terus melakukan pembelian secara berkala.

#### **b. Karakteristik dan Tahapan-Tahapan Loyalitas Pelanggan**

Pelanggan mendemonstrasikan loyalitas mereka pada suatu perusahaan atau merek dengan membeli berulang kali, membeli produk tambahan perusahaan tersebut, mereka merekomendasikannya pada orang lain. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Griffin yang menyatakan bahwa karakteristik pelanggan yang loyal antara lain:<sup>11</sup>

1. Melakukan pembelian berulang secara teratur.
2. Membeli antar lini produk dan jasa.
3. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing.
4. Mereferensikan kepada orang lain.

Proses pembentukan loyalitas melewati beberapa tahapan menurut Hill yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati menjelaskan bahwa tingkatan loyalitas terbagi atas enam tahap yaitu *Suspect*,

---

<sup>11</sup> *Ibid.*, h. 137-138.

*Prospect, Customer, Clients, Advocates* dan *Partners*. Tahapan-tahapan tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:<sup>12</sup>

a. *Suspect*

Meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang/jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang/jasa perusahaan.

b. *Prospect*

Adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan akan jasa tertentu, dan mempunyai kemampuan untuk membelinya. Pada tahap ini, meskipun mereka belum melakukan pembelian, tetapi telah mengetahui keberadaan perusahaan dan jasa yang ditawarkan melalui rekomendasi pihak lain (*Word of Mouth*).

c. *Custome*

Pada tahap ini, pelanggan sudah melakukan hubungan transaksi dengan perusahaan tetapi tidak mempunyai perasaan positif terhadap perusahaan, loyalitas pada tahap ini belum terlihat.

d. *Clients*

Meliputi semua pelanggan yang sudah membeli barang/jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur, hubungan ini berlangsung lama, dan mereka telah memiliki sifat *retention*.

---

<sup>12</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran* (Bandung: 2011)...., h. 132.

e. *Advocates*

Pada tahap ini, *Clients* secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang/jasa di perusahaan tersebut.

f. *Partners*

Pada tahap ini telah terjadi hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara perusahaan dengan pelanggan, pada tahap ini pula pelanggan berani menolak produk/jasa dari perusahaan lain.

**c. Pengukuran Loyalitas Pelanggan**

Pengukuran loyalitas pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan.<sup>13</sup>

1. Pembeli produk atau pengguna jasa berulang, yang dilakukan pengukuran diantaranya: berapa kali pelanggan membeli produk atau menggunakan jasa. Ini bisa di hitung persatuan waktu.
2. Pembeli produk atau pengguna jasa lain, yang dilakukan pengukuran yakni berapa kali pelanggan membeli produk lain yang sejenis dari perusahaan lainnya atau berapa kali mempergunakan jasa lain dari perusahaan lainnya.
3. Merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain yang dilakukan pengukuran diantaranya: apakah pelanggan pernah

---

<sup>13</sup> M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (2011). h. 139

merekomendasikan produk atau jasa yang dipergunakan, dan berapa jumlah teman atau kolega yang diberi rekomendasi.

Perdebatan mengukur loyalitas secara general belum berakhir. Oleh karena itu generalisasi mengenai loyalitas tidak bisa dirumuskan. Namun demikian, terdapat beberapa karakteristik umum yang bisa diidentifikasi, apakah seorang konsumen mendekati loyalitas atau tidak. Empat hal yang menunjukkan kecenderungan konsumen yang loyal sebagai berikut:<sup>14</sup>

- a. Konsumen yang loyal terhadap merek cenderung lebih percaya diri terhadap pilihannya.
- b. Konsumen yang loyal lebih memungkinkan merasakan tingkat risiko yang lebih tinggi dalam pembeliannya.
- c. Konsumen yang loyal terhadap merek juga lebih mungkin loyal terhadap toko.
- d. Kelompok konsumen yang minoritas cenderung untuk lebih loyal terhadap merek.

#### **d. Membangun Loyalitas Pelanggan**

Berapa besar yang harus diinvestasikan oleh perusahaan untuk membangun kesetiaan pelanggan sehingga biaya untuk itu tidak melebihi pendapatannya? Maka perlunya membedakan lima

---

<sup>14</sup> Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada motif, Tujuan, dan Keinginan*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

level investasi dalam rangka membangun loyalitas pelanggan seperti berikut ini:<sup>15</sup>

a. Pemasaran Dasar

Wiraniaga menjual produknya begitu saja.

b. Pemasaran Reaktif

Wiraniaga menjual produknya dan mendorong pelanggan untuk menghubunginya jika mempunyai pertanyaan, komentar atau keluhan.

c. Pemasaran Bertanggungjawab

Wiraniaga menelpon pelanggan apakah produknya memenuhi harapan pelanggan. Wiraniaga tersebut juga meminta saran perbaikan produk atau pelayanan dan menanyakan apa saja kekecewaannya.

d. Pemasaran Proaktif

Wiraniaga menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu untuk menyarankan penggunaan produk yang sudah diperbaiki atau produk baru.

e. Pemasaran Kemitraan

Perusahaan terus bekerjasama dengan pelanggan untuk menemukan cara-cara penghematan bagi pelanggan atau membantu pelanggan untuk memperbaiki kinerjanya.

## **B. Hasil Penelitian Yang Relevan**

---

<sup>15</sup> Philip Kotler and Kevin Lane *Konsumen* Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 130-131. 23

Berdasarkan peninjauan pustaka terhadap penelitian yang pernah dilakukan, penulis menemukan beberapa penelitian yang relevan mengenai loyalitas nasabah pada bank syariah. Penelitian-penelitian yang relevan tersebut antara lain adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Indah Febrianti Yuniarmi (2021), dalam Skripsi yang berjudul “*Analisis Strategi Pelayanan BNI Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi BNI Syariah KC. Panorama Bengkulu)*”. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa strategi pelayanan BNI Syariah KC. Panorama Bengkulu dalam meningkatkan loyalitas nasabah adalah melakukan jaminan pelindung nasabah, meningkatkan kualitas pelayanan, melakukan hubungan personal, Melakukan hubungan yang saling menguntungkan, Strategi pelayanan jempot bola.<sup>16</sup>
2. Dwi Ratna Pamungkas (2016), dalam jurnal yang berjudul “*Strategi Pelayanan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur*”. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis SWOT dengan strategi SO (*Strengths Opportunities*). Lokasi penelitian ini adalah di Kertosono. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan analisis datanya menggunakan analisis

---

<sup>16</sup> Yuniarmi, Indah febrianti. “*Analisis Strategi Pelayanan Bni Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi BNI Syariah KC Panorama Bengkulu)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Bengkulu: t.d. 2021.

SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan PT. BTPN Syariah, TBK dalam meningkatkan loyalitas nasabah di MMS Kertosono sudah sesuai strategi yang di galakkan oleh bank.<sup>17</sup>

3. Nisfi Fatimah (2017), dalam skripsi yang berjudul “*Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*”. Jenis penelitian yang digunakan ialah kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang dilakukan dilokasi dengan mengadakan suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan loyalitas nasabah dimana pelayanan yang baik menjadi salah satu cara untuk membentuk loyalitas nasabah. Strategi pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Bumi Artha Sampang ini telah sesuai dengan standar mutu layanan yng telah ditetapkan sehingga pelayanan tersebut dapat memenuhi keinginan dan harapan nasabah dan memberikan sebuah kepuasan pada nasabah.<sup>18</sup>
4. Aulia Mardhatillah Bilhaq dan Yuliani Rachma Putri (2022), dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Implementasi Strategi Marketing Public Relation Bank Syariah Indonesia dalam Mempertahankan*

---

<sup>17</sup> Pamungkas, D. Ratna. “*Strategi Pelayanan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah, TBK dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di MMS Kertosono, Nganjuk, Jawa Timur*”. Jurnal Ilmu Manajemen, Vol. 5 No. 3 September 2016, h. 55-59

<sup>18</sup> Fatimah, Nisfi “*Strategi Peningkatan Mutu Layanan Dalam Usaha Mempertahankan Loyalitas Nasabah di PT. BPRS Bumi Artha Sampang Cilacap*”. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto. Purwokerto: t.d. 2017.

*Loyalitas Pelanggan, Vol.9, No.2 April 2022 h. 914.*” Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa Strategi Bank Syariah Indonesia cabang Teluk Kuantan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan melalui tujuh cara, yakni Publikasi, Acara, *Sponsorship*, *News*, *Public Service Activity*, *Speeches* dan *Media Identity*.<sup>19</sup>

5. Puji Khikmawati (2019), dalam skripsi yang berjudul “*Strategi Bank Syariah Mandiri Kcp Pemalang dalam Menjaga Loyalitas Nasabah.*” Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa strategi Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dalam menjaga loyalitas nasabah dilakukan dengan cara melakukan perlindungan terhadap nasabah sehingga nasabah dapat merasakan aman ketika menyimpan uang di bank syariah mandiri karena adanya hukum yang melindunginya. Adapun bentuk loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang dilakukan dengan cara: *Pertama*, keinginan mereka untuk terus menggunakan jasa bank syariah mandiri. *Kedua*, tetap membeli produk secara teratur. *Ketiga*, tidak terpengaruh oleh promosi yang dilakukan oleh bank lain dan *Keempat* adalah menarik nasabah lain untuk menggunakan produk atau jasa Bank Syariah Mandiri KCP Pemalang.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup> Aulia Mardhatillah Bilhaq dan Yuliani Rachma Putri, “*Analisis Implementasi Strategi Marketing Public Relation Bank Syariah Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*,” dalam *e-Proceeding of Management*, Vol.9, No.2 April 2022, h. 914.

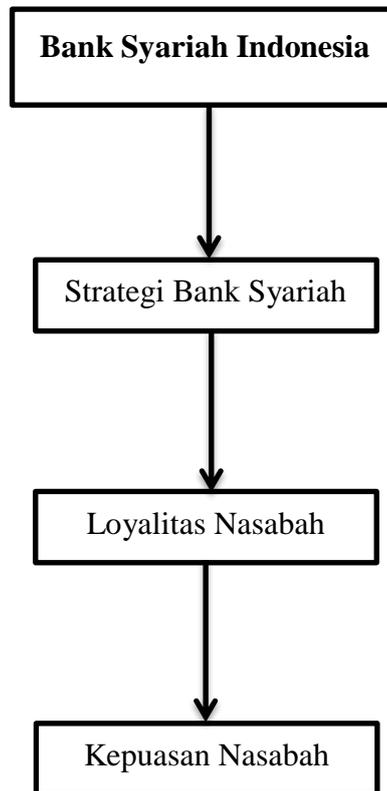
<sup>20</sup> Puji Khikmawati, “*Strategi Bank Syariah Mandiri Kcp Pemalang dalam Menjaga Loyalitas Nasabah.*” Skripsi Fakultas dan Bisnis Islam, (Pekalongan: Jurusan Perbankan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan), 2019.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya, penulis menelusuri bahwa ada titik kesamaan dengan penelitian yang akan penulis teliti yaitu berkaitan dengan loyalitas. Namun yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian sebelumnya adalah penulis lebih terfokus pada Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat terhadap loyalitas nasabah, dilain sisi tempat dan waktu yang berbeda pula dimana penelitian ini dilakukukan di Bank BJB Syariah Indonesia Cabang Ciputat Tangerang Selatan yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 137, Cempaka Putih, Kecamatan Ciputat Timur Kota Tangerang Selatan. Banten tahun 2022.

### **C. Kerangka Berpikir**

Bertolak dari kajian teori dan penelitian terdahulu di temukan bahwa loyalitas nasabah terpola, terjadi dan terbentuk tergantung pada pola pelayanan, manajemen, juga strategi yang dilakukan oleh Bank Syariah. Agar terjadinya loyalitas nasabah terhadap Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat, maka Direktur Bank perlu memiliki sebuah strategi yang ampuh untuk mempertahankan serta meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank itu sendiri.

Melalui penelitian dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan metode deskriptif, maka setidaknya dapat menjawab persoalan terkait pola atau strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Secara umum kerangka berpikir penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut:



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang ada, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji, menganalisis dan mengetahui Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah.

#### **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **1. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda No. 137. Cempaka Putih, Kecamatan Ciputat Timur, Kota Tangerang Selatan, Banten.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama 3 bulan terhitung dari bulan Desember 2021 sampai Februari 2022.

#### **C. Metode dan Prosedur Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Pada hakikatnya penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis

fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.<sup>1</sup> Pemilihan metode deskriptif dimaksud dikarenakan masalah yang akan diteliti adalah masalah yang bersifat umum, holistik dan dinamis sehingga data pada situasi sosial yang akan diteliti tidak mungkin dijaring dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif yakni dengan menggunakan instrument penelitian seperti kuisioner, tes dan lain-lain.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Menurut Sugiyono, data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yaitu data yang peneliti dapatkan dari responden atau sumber pertama berupa informasi-informasi yang belum di olah berupa hasil wawancara dengan Wakil Direktur Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat, Tangerang Selatan. Banten.

##### **2. Data Sekunder**

Menurut Sugiyono, data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberi data kepada pengumpul data. Pada peneliti ini sumber data sekunder diperoleh dengan melakukan penelitian kepustakaan dan dari dokumen yang ada.<sup>2</sup> Data sekunder berupa gambaran umum Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang

---

<sup>1</sup> Amiruddin, Z, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2014)

<sup>2</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)

Ciputat, Tangerang Selatan, Banten dan data yang relevan dengan penelitian ini.

#### **E. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

Dalam proses pengumpulan data penelitian, digunakan beberapa teknik dan prosedur pengumpulan data yaitu:

a. Observasi

Metode observasi adalah metode yang digunakan untuk mengamati fenomena sosial. Pengamatan dalam penelitian ilmiah dituntut harus memenuhi persyaratan tertentu, sehingga hasil pengamatan sesuai dengan kenyataan yang menjadi sasaran penelitian.<sup>3</sup> Dalam hal ini peneliti melakukan observasi di lapangan, yaitu di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat, Tangerang Selatan, Banten, kemudian mengamati lalu mencatat segala fenomena yang terjadi baik dari kondisi lingkungan yang ada kaitannya dengan strategi untuk menjaga loyalitas nasabah.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses interaksi secara aktif, dalam hal ini adalah proses interaksi yang dilakukan oleh seseorang terhadap orang lain secara aktif guna menemukan jawaban dari permasalahan yang terjadi. Metode wawancara adalah metode interaktif, artinya terdapat pertukaran atau pembagian sebuah peran, tanggung jawab, perasaan, kepercayaan, motif, dan informasi. Dengan demikian tidak dikatakan

---

<sup>3</sup> Amiruddin, Z., *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2014)

wawancara jika hanya seseorang saja yang berbicara secara terus menerus dan orang lain hanya mendengarkan.

Dalam penelitian ini, Peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur yang ditujukan kepada subyek penelitian sebagai sumber data primer. Dengan menggunakan teknik ini peneliti dan subyek penelitian dapat mengembangkan ide-ide atau gagasan secara bebas dan terarah, akan tetapi tetap berfokus pada data utama yaitu mengenai Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat dalam upaya menjaga loyalitas nasabah.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variable terkait yang berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.<sup>4</sup> Hasil-hasil dokumentasi tersebut akan dijadikan sebagai bahan data sekundernya. Adapun hal-hal yang perlu didokumentasikan terkait penelitian ini adalah Profil Lembaga Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat yang meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, dan tujuan, struktur organisasi, sarana dan prasarana, program-program atau strategi yang terkait dengan penjagaan loyalitas nasabah serta foto-foto kegiatan yang meliputi foto-foto kegiatan nyata untuk menjaga loyalitas nasabah.

## F. Teknik Analisis Data

---

<sup>4</sup> Arikunto, S., *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. (Rineka Cipta, 2002).

Setelah data dari lapangan terkumpul melalui beberapa metode pengumpulan data dan di olah, maka langkah selanjutnya adalah peneliti menganalisis data tersebut dengan menggunakan analisis deskriptif yaitu analisis data dengan menata dan menelaah secara sistematis dari semua data yang diperoleh. Teknik analisis diskriptif dimaksud supaya peneliti bisa menentukan dan menafsirkan data yang ada, misalnya suatu yang dialami, suatu kegiatan pandangan dan sikap yang nampak tentang suatu proses yang berlangsung, kelainan yang sedang muncul, kecenderungan yang nampak, atau pertentangan yang meruncing. Sehingga secara sederhana, tujuan analisis data dalam penelitian adalah menyempitkan dan membatasi penemuan-penemuan hingga menjadi data yang teratur, serta tersusun dengan baik dan lebih menjadi berarti.<sup>5</sup>

Agar hasil peneliti dapat tersusun sistematis, maka langkah peneliti dalam menganalisis data adalah dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu data dari wawancara, observasi, maupun data dari dokumentasi.

Setelah data tersebut dibaca dan dipelajari, maka langkah selanjutnya adalah melibatkan tiga komponen analisis, yaitu: (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan (*verification*).

Ketiga komponen analisis tersebut bersifat interaktif. Pada tahap reduksi data dilakukan kategorisasi dan pengelompokan data yang lebih

---

<sup>5</sup> Marzuki., *Metodologi Riset*. (BPFE – UII, 2000)

penting, yang bermakna dan yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi. Sementara itu, pada tahap penyajian data digunakan analisis tema, grafik, matrik dan tabel. Hal ini dilakukan agar data yang disajikan lebih menarik dan mudah dipahami baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain. Akan tetapi tidak menuntut kemungkinan apabila penyajian data dilakukan dalam bentuk teks yang bersifat narasi yang kesemuanya tergantung situasi dan kondisi. Adapun penarikan kesimpulan dilakukan dengan teknik mencari pola, tema, hubungan, persamaan, dan hal-hal yang sering timbul.

Metode analisis kualitatif deskriptif ini digunakan penulis untuk menuturkan, menafsirkan data yang telah penulis peroleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang telah terkumpul kemudian ditafsirkan, didefinisikan dan dituturkan sehingga berbagai masalah yang timbul dapat diuraikan dengan tepat dan jelas.

#### **G. Validitas Data**

Pemeriksaan keabsahan data atau validitas didasarkan pada kriteria-kriteria untuk menjamin kepercayaan data yang diperoleh melalui penelitian. Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan usaha untuk meningkatkan derajat kepercayaan data. Sehingga perlu dilakukan pengabsahan data oleh peneliti, sebab data yang salah akan menyebabkan penarikan kesimpulan yang salah, begitupun sebaliknya bahwa data yang benar akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang benar. Hal senada

dengan apa yang dijelaskan oleh Bachri bahwa tantangan bagi segala jenis penelitian pada akhirnya adalah terwujudnya produksi ilmu yang valid, shahih, benar dan beretika.<sup>6</sup>

Untuk menentukan keabsahan data diperlukan pemeriksaan terhadap data. Menurut Bachri pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data terdapat 4 kriteria, yaitu derajat kepercayaan (*credibility*), keterahlian (*transferability*), keteguhan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*). Kriteria-kriteria tersebut digunakan dalam penelitian sebagaimana dijelaskan sebagai berikut:

1. Kredibilitas (*Credibility*)

Agar data yang diperoleh dalam penelitian ini terjamin kepercayaan dan validitasnya, maka pengecekan keabsahan data yang peneliti gunakan adalah metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Pengecekan keabsahan data dengan teknik triangulasi yaitu sebagai berikut:

- a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh melalui sumber data yang berbeda. Dalam penelitian ini, peneliti menguji kredibilitas data mengenai strategi Bank Syariah Indonesia dalam

---

<sup>6</sup> Bachri, B. S., *Meyakini Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*. 2010

menjaga loyalitas nasabah pada subyek penelitian yang akan di teliti.

b. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari hasil wawancara lalu di cross cek dengan observasi dan dokumentasi, sehingga data yang diperoleh terkait dengan strategi Bank Syariah Indonesia dalam menjaga loyalitas nasabah adalah benar-benar data yang valid dan terpercaya.

2. Keterahlian (*Transferability*)

Kriteria ini digunakan untuk mencari dan menggumpulkan kejadian empiris tentang kenyamanan konteks.

3. Dependabilitas (*Dependability*)

Kriteria ini digunakan untuk menjaga kehati-hatian akan terjadinya kemungkinan kesalahan dalam menyimpulkan data dan menginterpretasikan data yang diperoleh, sehingga data tersebut dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Jika ada kemungkinan terjadi kesalahan biasanya banyak disebabkan oleh manusia terutama peneliti sebagai instrumen kunci. Oleh karena itu diperlukan auditor terhadap penelitian ini. Dalam penelitian ini, yang bertindak sebagai auditor peneliti adalah dosen pembimbing dan orang lain yang di anggap mampu oleh Peneliti.

4. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Kriteria ini digunakan untuk menilai hasil penelitian yang dilakukan dengan cara mengecek data dan informasi serta interpretasi hasil penelitian yang didukung oleh materi yang ada. Metode konfirmabilitas lebih menekankan pada karakteristik data. Upaya ini digunakan untuk mendapatkan kepastian data yang diperoleh dari informan secara obyektif, bermakna dan dapat dipercaya.

#### H. Tabel Kegiatan

**Tabel 3.1**

**Jadwal Kegiatan Penelitian Kualitatif**

No.	Kegiatan	Bulan/Tahun 2021-2022											
		Desember				Januari				Februari			
		Minggu Ke				Minggu Ke				Minggu Ke			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi Awal (berkaitan dengan judul penelitian)												
2	Pengumpulan Data												
3	Analisis Data												
4	Penyusunan Skripsi dan Konsultasi												
5	Seminar Skripsi												

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

##### **1. Sejarah Singkat Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan**

PT Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah atau yang lebih dikenal dengan BJB Syariah adalah bank yang berdiri sejak tahun 2010. Bank ini merupakan pemisahan dari induk perusahaan, yaitu Bank BJB, setelah berberapa tahun menjadi UUS pada tahun 2010. Bank BJB (PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk) adalah bank umum yang seharusnya dimiliki oleh pemerintah provinsi Jawa Barat, pemerintah provinsi Banten, pemerintah Kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Sulawesi Selatan, Kalimantan Timur, Sulawesi Utara, Kep. Riau dan Riau.

Awal mula berdirinya Bank BJB bermula dari NV DENIS (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang berkedudukan di Bandung dan bergerak di bidang hipotik. Perusahaan ini merupakan salah satu perusahaan milik Belanda yang di nasionalisasi berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Republik Indonesia (RI) Nomor 33 Tahun 1960 tentang Penentuan Perusahaan Milik Belanda yang di nasionalisasi.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan PT Bank Kerja Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan akta pendirian No. 125 tanggal 19 November 1960 Juncho, akta perubahan No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan akta perubahan No. 84 tanggal 13 Mei 1961, serta dikukuhkan dengan Surat Keputusan (SK) Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/ 61 tertanggal 20 Mei 1961 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah PT Bank Kerja Pembangunan Jawa Barat. Bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat 1 Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 39 tanggal 14 Mei 1999, Tambahan No. 2811.

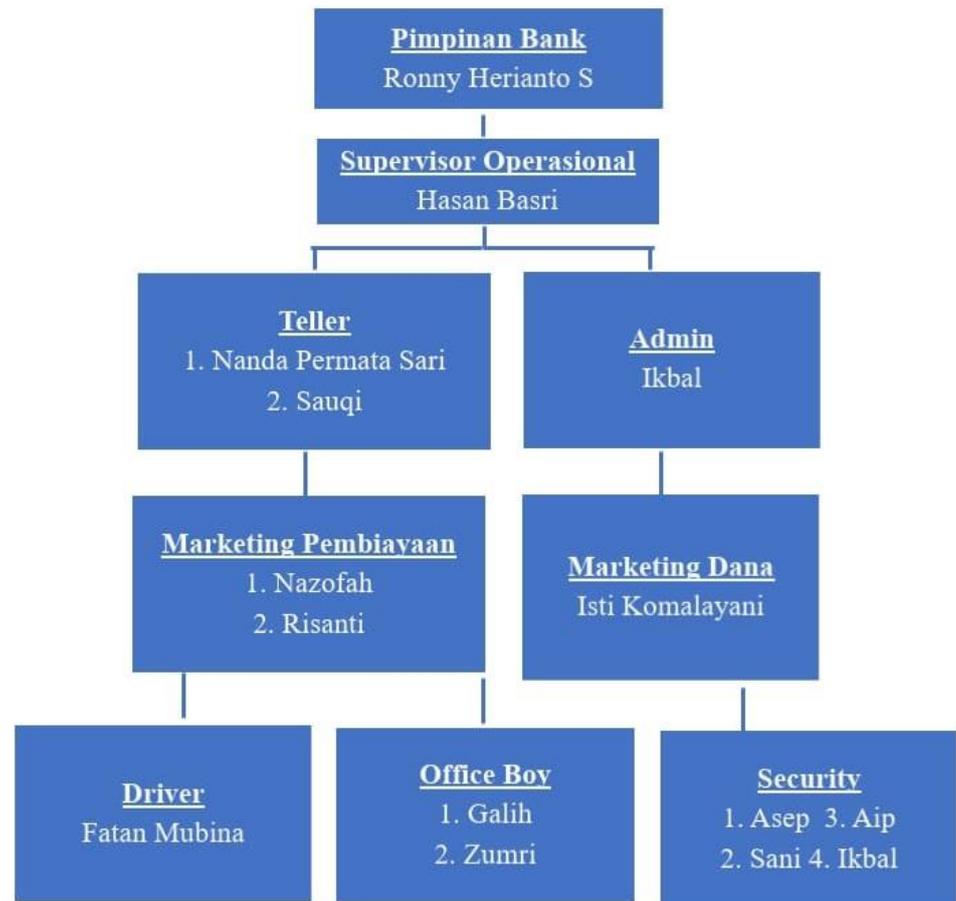
Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk pada tanggal 20 Mei 2000 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah sepuluh tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha

syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah. Hingga saat ini bank BJB syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Bandung, Jalan Braga No. 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, kantor cabang pembantu 55 (Lima puluh lima), jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten, dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.

## **2. Struktur Organisasi dan Visi Misi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat**

### **a. Struktur Organisasi**

Selain sejarah perdiriannya ada juga struktur organisasi dan visi misi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciputat, yaitu:<sup>1</sup>



## b. Visi dan Misi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah

### Cabang Ciputat

#### 1. Visi

Menjadi 5 Bank Syariah Terbesar di Indonesia Berkinerja Baik dan Menjadi Solusi Keuangan Pilihan Masyarakat.

#### 2. Misi

- a. Memberi Layanan Perbankan Syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan Kualitas prima melalui inovasi produk,

kemudahan akses, dan Sumber Daya Insani yang profesional.

- b. Memberi nilai tambah yang optimal bagi stakeholder dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik.
- c. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan Usaha Kecil, dan Menengah (UKM).

### **3. Produk dan Jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat**

#### **a. Produk Bank BJB Syariah**

##### **1. Tabungan IB Masalahah**

Tabungan IB masalahah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Muthlaqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

##### **2. Giro IB Masalahah**

Giro IB masalahah adalah fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah ini memungkinkan melakukan penarikan sewaktu-waktu, menggunakan cek atau bilyet giro. Pengelolaan dana IB Masalahah menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* yang memberlakukan dana giro

nasabah sebagai titipan yang harus dijaga dan dijamin keamanan serta ketersediaan dananya setiap saat, guna kelancaran transaksi.

### **3. Deposito IB Masalahah**

Deposito IB masalahah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah* Mutlaqah (bagi hasil) dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai dengan kesepakatan. Dana yang telah diinvestasikan akan dikelola secara produktif dan profesional ke dalam bentuk pembiayaan untuk masyarakat atau dalam bentuk harta produktif lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Hasil usaha yang diperoleh akan dibagikan antara nasabah dan bank sesuai dengan porsi bagi hasil (*Nisbah*) yang telah disepakati sebelumnya.

### **4. Tabungan Haji IB Masalahah**

Produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji yang dikelola secara profesional dan aman sesuai syariah. Dilengkapi dengan Layanan Online Siskohat (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama setelah saldo tabungan haji telah memenuhi persyaratan.

### **5. Simpanan Pelajar (Simpel IB)**

Simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukkan siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa yang dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP,SMA, Madrasah (MI,MTS,MA) atau sederajat, yang berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP dalam mata uang Rupiah dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah*.

#### **6. Tabungan Rencana IB Maslaha**

Produk tabungan berjangka bank BJB Syariah dalam mata uang rupiah dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang diperuntukkan bagi perorangan, berbagi hasil optimal dengan berbagai keuntungan yang dirancang untuk membantu mewujudkan berbagai rencana dimasa yang akan datang. Jenis tabungan rencana yaitu tabungan rencana pendidikan, tabungan rencana umroh, tabungan rencana haji, tabungan rencana pernikahan, tabungan rencana traveling, tabungan rencana flexi.

#### **7. Tabungan Anak IB Maslahah**

Tabungan Anak IB maslahah adalah produk tabungan bank BJB syariah yang menggunakan prinsip *Wadiah Yadh Dhamanah* yang diperuntukkan bagi anak-anak dengan tujuan mendidik gemar menabung sejak dini.

## **8. Modal Kerja**

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja. Jenis Pembiayaan Modal Kerja, meliputi: PMK Kontraktual Jasa Pemborongan, PMK Menurun (*Aflofend*), PMK Fluktuatif/Seoasonal

## **9. Investasi**

Pembiayaan investasi merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang-barang atau modal beserta jasa pembiayaan investasi merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.

## **10. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor IB Masalah**

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah individu (perorangan) untuk membeli kendaraan bermotor (mobil/motor)

## **11. Pembiayaan Pemilikan Rumah**

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membeli, membangun, dan atau merenovasi (termasuk ruko, rukan, apartemen, dan sejenisnya).

## **12. Pembiayaan Serba Guna**

Fasilitas pembiayaan bersifat konsumtif yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai keperluan. Berdasarkan sifatnya, pembiayaan serbaguna dibagi menjadi dua, yaitu pembiayaan multijasa dan pembiayaan multiguna. Pembiayaan multiguna merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah untuk tujuan membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh benda/barang diluar kendaraan bermotor, mobil, tanah dan atau bangunan, dan logam mulia. Sedangkan pembiayaan multijasa merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pembiayaan multijasa digunakan untuk tujuan biaya perjalanan ibadah haji, biaya perjalanan ibadah umroh, biaya kesehatan, biaya pendidikan, dan membiayai jasa-jasa yang halal.

**b. Pembiayaan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah  
Cabang Ciputat**

**1. Pembiayaan Multijasa**

- a. Pembiayaan Haji, Jangka waktu pembiayaan minimal 6 bulan dan maksimal 36 bulan.
- b. Pembiayaan Bank minimal Rp. 10.000.000 (Sepuluh Juta Rupiah) dan maksimal sebesar 90% dari nilai manfaat jasa

- c. Pembiayaan umroh jangka waktu minimal 6 bulan dan maksimal 36 bulan.
- d. Pembiayaan bank minimal Rp. 5.000.000,00 dan maksimal sebesar 80% dari nilai manfaat jasa
- e. Pembiayaan untuk Kesehatan jangka waktu pembiayaan minimal 6 bulan dan maksimal 60 bulan.
- f. Pembiayaan Bank minimal Rp. 5.000.000,00 dan maksimal sebesar 80% dari nilai manfaat jasa (tidak lebih dari 200 juta)
- g. Pembiayaan multiguna jangka waktu pembiayaan minimal 6 bulan dan maksimal 60 bulan, pembiayaan bank minimal Rp. 5.000.000,00 dan maksimal sebesar 80% dari nilai manfaat jasa (tidak lebih besar dari 200 juta)

- **Persyaratan Nasabah**

- a. Warga Negara Indonesia (WNI), berdomisili di Indonesia.
- b. Usia minimum pada saat pengajuan pembiayaan 21 Tahun.
- c. Usia maksimum pada saat jatuh tempo pembiayaan karyawan maksimal 60 tahun, profesional dan pengusaha maksimal 65 tahun, pegawai negeri sipil sesuai dengan peraturan yang berlaku mengenai usia pensiun pegawai negeri sipil.

- d. Memiliki pengalaman kerja minimum karyawan 2 tahun (termasuk pekerjaan sebelumnya), profesional dan pengusaha 3 tahun dalam bidang yang sama.
- e. Pembiayaan tanpa agunan kecuali pembiayaan haji hanya diperkenankan untuk nasabah dengan pendapatan tetap (berstatus karyawan).

- **Pendanaan**

Pendanaan dalam Bank Jabar Banten atau BJB

Syariah terdiri dari beberapa macam, yaitu:

- a. Deposito
- b. Tabungan
- c. Giro
- d. Tabungan Rencana
- e. Tabungan Setara Deposito

- **Pembiayaan**

Pembiayaan dalam Bank Jabar Banten atau BJB

Syariah terdiri dari beberapa macam, yaitu:

- a. Pembiayaan dengan prinsip Jual Beli (*Murabahah*)
- b. Pembiayaan dengan prinsip bagi hasil (*Mudharabah, Musyarakah*)
- c. Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR) IB Masalah

- d. Pembiayaan pemilikan kendaraan bermotor (PPKB) IB Maslahah
- e. Mitra Emas IB Maslahah

## 2. Mitra Emas

Mitra Emas IB Maslahah adalah produk *Qardh* beragun emas dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah dengan agunan berupa emas perhiasan, emas batangan/lantakan (logam mulia) atau koin mas dari nasabah yang bersangkutan dengan mengikuti prinsip *Qardh* dan *Rahn*. Barang emasa dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan bank dan atas pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *Ijarah*.

### ➤ Persyaratan Nasabah

1. Perorangan (WNI) dan atau Badan Usaha Indonesia.
2. Cakap Hukum.
3. Kartu Identitas Diri (KTP/SIM/Passport) yang masih berlaku.
4. Mempunyai atau membuka rekening di bank.
5. Menyampaikan NPWP untuk pinjaman yang memiliki nilai plafon tertentu sesuai ketentuan yang berlaku.
6. Menyerahkan barang barang jaminan yang memenuhi persyaratan.
7. Mengisi Formulir Permohonan Gadai (FPG).

8. Menandatangani akad-akad dan dokumen pendukung lainnya.

➤ **Obyek Yang Dapat Diterima Sebagai Jaminan**

1. Emas dalam bentuk perhiasan, seperti: Kalung, Gelang, Cincin, dan lain-lain.
2. Koin/Uang emas seperti: Dinar, *Sovereign*, *Eagle* Dolar, dan sebagainya
3. Emas Batangan/lantakan, seperti: Logam Mulia, Emas London, Leburan Wahyu, dan sebagainya.
4. Semua poin diatas berkadar minimal 16 karat.

➤ **Maksimal Pembiayaan (Besarnya Pinjaman) Yang Dapat Diberikan**

Maksimal Pembiayaan (besarnya pinjaman yang dapat diberikan, yaitu:

1. 90% dari nilai taksiran logam mulia/emas batangan dan koin/uang emas.
2. 85% dari nilai taksiran emas perhiasan.
3. Nilai pinjaman mulai dari Rp. 1.000.000,00 (Satu Juta Rupiah).
4. Pembulatan pinjaman dalam ribuan rupiah keatas.

➤ **Jangka Waktu Pembiayaan**

1. Minimal jangka waktu pinjaman satu bulan.

2. Satu hari sampai dengan 28, 29, 30 atau 31 hari dihitung sebulan.
3. Apabila jangka waktu sewa/pinjaman telah berakhir dan nasabah belum melunasi pinjamannya maka diberikan masa tenggang (*Grace Periode*) selama 15 (lima belas) hari.

➤ **Kepemilikan Emas**

Pembiayaan kepemilikan emas IB masalah adalah produk pembiayaan dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada Nasabah untuk melakukan pembelian barang berupa emas batangan/lantakan atau perhiasan, dengan cara diangsur. Barang emas dimaksud ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan bank, sebagai agunan

➤ **Manfaat dan Keunggulan**

1. Persyaratan mudah dan proses cepat.
2. Margin kompetitif.
3. Nominal angsuran fix.
4. Jumlah pembiayaan maksimal 80% dari nilai taksiran untuk logam mulia, maksimal 70% untuk perhiasan tidak termasuk ongkos pengerjaan dan seni.
5. Bebas bunga/riba.
6. Jangka waktu angsuran minimal 2 tahun maksimal 5 tahun.

➤ **Persyaratan dan Ketentuan**

1. Mengisi formulir permohonan Pembiayaan Kepemilikan Emas IB Masalah.
2. Menyerahkan fotocopy kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) suami istri yang masih berlaku dengan menunjukkan yang aslinya.
3. Fotocopy kutipan Akta Nikah/Kutipan Akta Cerai/Surat Keterangan Kematian Pasangan/Perjanjian Pisah Harta jika ada.
4. Fotocopy kartu keluarga.
5. Menyerahkan slip gaji asli 3 bulan terakhir untuk profesional dan pengusaha.
6. Fotocopy surat ijin praktek untuk profesional.
7. Fotocopy NPWP/SPT PPH 21.
8. Surat Persetujuan Pasangan Suami/Istri (apabila salah satu pasangan tidak dapat hadir saat tanda tangan akad
9. Membuka rekening BJB syariah.
10. Jumlah pembiayaan maksimal 80% untuk emas lantakan, 70% untuk emas perhiasan tidak termasuk ongkos pembuatan/pengrajin.
11. Uang muka 20% untuk Logam Mulia, 30% untuk Perhiasan min 18 karat.

12. Minimal pembiayaan Rp. 2.000.000 untuk Perhiasan (10 Gram) maksimal Rp. 150.000.000 (tanpa gadai).

### **3. Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai (PKP)**

Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai (PKP) IB Masalah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap yang gajinya telah maupun belum disalurkan melalui bank. Fasilitas pembiayaan dapat diberikan apabila telah ada kerjasama antara Perusahaan/Instansi/Lembaga Pemerintah dengan bank dan digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

#### **➤ Persyaratan Umum**

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) berdomisili di Indonesia.
- b. Usia minimum pada saat pengajuan pembiayaan 21 tahun atau sudah menikah.
- c. Usia Maksimum pada saat jatuh tempo pembiayaan PNS, TNI dan POLRI, Karyawan tetap: enam bulan sebelum masa pensiun.
- d. Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.
- e. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.

#### **➤ Keunggulan**

- a. Persyaratan mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Biaya rendah.

- c. Angsuran tetap sampai lunas.
- d. Program menarik pada event tertentu.
- e. Perlindungan asuransi jiwa.

➤ **Akad**

- a *Murabahah*
- b *Ijarah*
- c *Musarakah Mutanaqishah*

**4. Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai (PKP) Pra Pensiun**

Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai (PKP) Pra Pensiun IB Masalah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang masih aktif, memiliki penghasilan tetap dan dalam waktu 3 (tiga) tahun akan memasuki masa pensiun. Fasilitas pembiayaan yang diajukan dapat dipergunakan untuk berbagai keperluan baik berupa barang/asset maupun jasa sesuai dengan prinsip syariah.

➤ **Persyaratan Umum**

- a. Warga Negara Indonesia (WNI) berdomisili di Indonesia.
- b. Sehat jasmani, cakap hukum dan dicover asuransi
- c. Usia maksimal pada saat pembiayaan jatuh tempo adalah 75 tahun.
- d. Melengkapi persyaratan dokumen yang ditentukan.
- e. Memiliki penghasilan tetap dan mampu mengangsur.

➤ **Keunggulan**

- a. Persyaratan mudah sesuai dengan prinsip syariah.
- b. Biaya rendah.
- c. Angsuran tetap sampai lunas.
- d. Program menarik pada event tertentu.
- e. Perlindungan asuransi jiwa.

➤ **Akad**

- a. *Murabahah*
- b. *Ijarah*
- c. *Musyarakah Mutanaqishah*

## 5. Sistem BI RTGS

Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (Sistem BI- RTGS) yaitu suatu sistem transfer dana elektronik antar peserta dalam mata uang rupiah yang penyelesaiannya dilakukan secara real time per transaksinya secara individual

➤ **Manfaat**

- a. Memberikan alternatif cara pembayaran yang efektif, efisien, aman dan cepat.
- b. Mempermudah transaksi bisnis nasabah.

➤ **Persyaratan**

- a. Nominal per transaksi kiriman uang keluar minimal Rp. 100.000.000,00.
- b. Mengisi aplikasi kiriman uang dengan lengkap dan jelas.

- c. Membayar biaya transaksi sebagai berikut Rp. 35.000,00.

## 6. Sistem Kliring

Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN-BI) merupakan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu.

### ➤ Jenis Kliring

- a. Transfer kredit/kiriman uang merupakan layanan kepada nasabah dan non nasabah yang ingin mengirimkan uang atau sejumlah dana baik dalam maupun antar kota dalam mata uang rupiah.
- b. Transfer debit merupakan layanan kepada nasabah yang menerima warkat berupa cek, bilyet, giro, wesel, nota debit dan warkat debit lain untuk dipindahkan dananya ke bank BJB syariah.

### ➤ Manfaat

- a. Memberikan alternatif cara pembayaran yang efektif, efisien, dan aman.
- b. Mempermudah transaksi bisnis nasabah.

### ➤ Persyaratan Transfer Kredit/Kiriman Uang

- a. Nominal per transaksi transfer kredit/kiriman uang keluar dibatasi maksimal Rp. 100.000.000,00 dengan biaya transaksi sebesar Rp. 5.000,00.
- b. Mengisi aplikasi kiriman uang dengan lengkap dan jelas.

➤ **Persyaratam Transfer Debet**

- a. Warket debit diisi dengan lengkap dan benar.
- b. Mengisi slip Setoran dengan lengkap dan jelas.
- c. Setiap lembar warket debit yang akan dikliringkan dikenakan biaya sebesar Rp. 2.00,00 setiap penolakan oleh bank lain akan dikenakan biaya sebesar Rp. 100.000,00.

## 7. Sistem PPOB

*Payment Point Online Banking (PPOB)* sistem pembayaran tagihan secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana untuk diteruskan melalui tempat atau loket yang menerima pembayaram pelanggan yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra dengan tenaga professional mitra kerja bank BJB syariah (*Collecting Agent*)

➤ **Keunggulan**

- a. Bagi nasabah dengan konsumen: Memudahkan pembayaran tagihan rutin bulanan dengan menjangkau loket yang terdekat dari tempat tinggal (terjangkau)

secara online dengan berbagai fitur yang lengkap dan proses yang cepat.

- b. Bagi nasabah sebagai loket: mendapatkan penghasilan tambahan menjadi mitra loket melalui proses yang cepat, bisa dilakukan dirumah atau dimana saja, dengan dukungan tenaga professional mitra kerja bank BJB syariah.

➤ **Persyaratan Loket**

- a. Memiliki rekening tabungan bank BJB syariah.
- b. Menginformasikan data diri (nama, alamat, nomer telepon, dan alamat email aktif) ke *Call Center* bank BJB syariah.
- c. Mengisi formulir pendaftaran.
- d. Memiliki perangkat berupa: *Handphone* atau PC atau *Notebook* (dengan spesifikasi minimal Intel Pentium IV, RAM 512 Mb, Harddisk 20 Gb), jaringan internet, dan printer Dot Matrix, Ink Jet atau Laser Jet.
- e. Menyediakan dana deposit awal minimal Rp. 300.000,00.

➤ **Jenis PPOB**

- a. Rekening Listrik (*Postpaid* dan *Nontaglist*).
- b. Listrik Prabayar.
- c. Rekening telepon rumah/kantor (JASTEL).

- d. Tv Kabel (Indihome, Trans Vision, dan sebagainya).
- e. Pembelian Paket Data (Simpati,XL, Indosat, Three, dll).
- f. Pembelian voucher pulsa (Simpati, XL, Indosat, axis, dll).
- g. Pembayaran Pascabayar (Halo, Prioritas, Matrix).
- h. Multifinance (WOM,BAF,WIF, dll).
- i. Pembelian dan pembayaran Tiket KAI.
- j. Pembayaran BPJS Kesehatan.

## **8. Cash Management System**

*IB Cash Management System* adalah layanan elektronik perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah korporasi yang sudah bekerjasama dengan bank Bjb syariah untuk pengelolaan *Payroll* (Gaji Karyawan). *IB* masalah digunakan untuk melakukan aktivitas dan transaksi rekening selayaknya dikantor cabang bank, melalui koneksi online dengan menggunakan browser atau disebut juga dengan *Internet Banking For Corporate*.

### ➤ **Fitur IB Cash Masalah**

- Informasi Rekening
  - a. Informasi Saldo
  - b. Rekening Koran
  - c. Informasi cheque/BG (*Cheque*)
- Transfer Dana
  - a. Antar rekening sendiri

- b. Antar rekening bank
- c. Antar Rekening bank lain (melalui proses RTGS/SKN)
- d. Multitransfer
- *Account Sweeping* (Untuk nasabah yang memiliki lebih dari satu rekening)
  - a *Sweeping In*: Pemindahan dana dari banyak rekening ke satu rekening.
  - b *Sweeping Out*: Pemindahan dana dari satu rekening ke banyak rekening.
- *Standing Instruction: Payroll*
- Menu Lain
  - a Histori transaksi.
  - b Contact BJBS (melalui inbox, outbox, dan compose melalui aplikasi).
  - c Informasi Limitasi Penggunaan (CMS).

➤ **Biaya Administrasi**

- a. Biaya Layanan Bulanan Rp. 300.000.
- b. Biaya Token Pertama kali @ Rp. 75.000. (per token)
- c. Biaya Token Pengganti (apabila rusak/hilang) Rp. 100.000.
- d. Biaya RTGS (per kali transaksi) Rp. 20.000.
- e. Biaya *Payroll* (per nomor rekening tujuan) Rp. 1.000.

## **B. TEMUAN PENELITIAN**

Bank Jawa Barat dan Banten Syariah yang kemudian di sebut dengan BJB Syariah adalah bank yang awal pendiriannya dengan dibentuknya Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk pada tanggal 20 Mei 2000.

Tujuan didirikannya BJB syariah adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah sepuluh tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Dalam upaya mempertahankan, memajukan dan mengembangkan BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan maka diperlukan strategi yang matang oleh Direktur, dalam hal ini adalah terkait strategi menjaga loyalitas nasabah Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat. Lebih-lebih pada situasi sosial atau fenomena serta kondisi bangsa Indonesia saat ini yang sedang dilanda musibah wabah covid 19. Dimana efek dari wabah ini menjadikan kondisi yang semulanya masih normal

menjadi tidak kondusif lagi. Terjadinya PHK dimana-mana, usaha-usaha micro maupun macro mulai di tutup secara berkala, pengangguran mulai terjadi dimana-mana bahkan imbas hingga pada loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa bank BJB syariah jika tidak adanya jaminan atau strategi yang matang dalam upaya menjaga loyalitas nasabah dimaksud.

Sehubungan dengan hal tersebut maka berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemi covid 19 ditemukan sekiranya ada tiga strategi, yakni:

1. Menjaga fasilitas produk-produk untuk nasabah
2. Tetap menjaga silaturahmi terhadap nasabah
3. Menjaga pelayanan untuk tetap prima

Strategi tersebut didapatkan dari hasil wawancara langsung oleh peneliti terhadap Wakil Direktur Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat sebagai informan utama pada tanggal 05 januari 2022 di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat pukul 14.00-14.30 WIB, saat peneliti bertanya tentang bagaimana strategi bank BJB syariah cabang ciputat dalam upaya menjaga loyalitas nasabah? Lalu informan memberi tanggapan bahwa:

Kalau terkait dengan strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat adalah: *Pertama*, menjaga fasilitas nasabah. Yang dimaksud dengan fasilitas nasabah adalah mendapatkan produk-produk

yang dibutuhkan tetap tersedia di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat ini. Jadi ketika nasabah membutuhkan semisal deposito bisa di dapatkan di sini, walaupun nasabah membutuhkan pembiayaan maka bisa juga menggunakan prodak-prodak di sini, dan itu yang pertama yang berkaitan dengan ketersediaan prodak-prodak. *Kedua*, tetap menjaga silaturahmi terhadap semua nasabah. Nasabah dalam ini adalah nasabah prioritas maupun non prioritas tanpa terkecuali, jadi semuanya. Sehingga dengan terjalinnya silaturahmi ini otomatis akan menjaga hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat ini. *Ketiga*, menjaga pelayanan agar tetap prima. Jadi semuanya harus di sesuaikan dengan SLA (*Service Level Agreement*) atau sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan bisa puas atas layanan yang diberikan dan harus dijalankan dengan baik.<sup>1</sup>

### C. PEMBAHASAN TEMUAN PENELITIAN

Strategi adalah penentuan jangka panjang perusahaan dan memutuskan arah tindakan serta mendapatkan sumber-sumber yang di perhatikan dalam mencapai tujuan juga bagaimana menggerakkan pasukan ke posisi saling menguntungkan sebelum perputaran aktual dan musuh

---

<sup>1</sup> Hasan Basri. 2022, *Wawancara langsung tentang Strategi Bank BJB Syariah KC. Ciputat Tangerang Selatan dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah*. Bank BJB Syariah KC. Ciputat. Pukul 14.00.

menggunakan strategi yang baik untuk bagaimana agar dapat bertahan hidup dalam dunia komperatif.

Strategi perusahaan sudah tercantum dalam standar operasional prosedur perusahaan. Industri perbankan harus memiliki strategi yang efektif untuk bisa terus bertahan. Saat ini industri perbankan berlomba-lomba untuk mempertahankan nasabah maupun mendapatkan nasabah baru. Bisnis di dunia perbankan merupakan faktor yang sangat berperan dalam keberhasilan usaha di industri perbankan lebih-lebih dalam kondisi bangsa Indonesia yang sedang dilanda wabah Covid 19 saat ini.

Dalam upaya menjaga loyalitas nasabah dalam menggunakan jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan di masa pandemic covid 19 di temukan sekiranya tiga strategi yang di lakukan, yakni:

### **1. Menjaga Fasilitas Produk-Produk Untuk Nasabah**

Strategi pertama yang dilakukan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandem Covid 19 adalah menjaga fasilitas produk-produk untuk nasabah.

Ketersediaan produk-produk dimaksudkan adalah manakala jika ada nasabah yang membutuhkan produk semisal deposito, pendanaan dan lain sebagainya maka Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat harus terus menyiapkan produk-produknya, hal ini bertujuan agar tetap adanya loyalitas nasabah karena dengan memiliki

produk perbankan yang tidak memenuhi kualitas pelayanan, mengakibatkan sebuah bank dengan mudah untuk ditinggalkan oleh nasabahnya, dan pada akhirnya nasabah tersebut akan beralih ke bank lain. Untuk mengantisipasi hal tersebut tentunya akan mengutamakan perluasan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan kepada asas kepercayaan sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan keberhasilan suatu usaha bank. Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Service*).

Berkaitan dengan ketersediaan produk-produk Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat sejalan dengan teori yang di sampaikan oleh Kasmir bahwa Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang sedang akan dibangun tidak akan efektif. Untuk Meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan karyawan yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan

dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service* (CS) atau ada juga yang menyebutnya *Service Asistensi* (SA).<sup>2</sup>

Dari teori di atas maka dapat disimpulkan bahwa strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan sejalan dengan teori yang ada bahwa dalam upaya menjaga loyalitas nasabah melalui citra positif bank dimana citra positif ini meliputi kualitas produk, pelayanan dan keamanan.

## **2. Menjaga Silaturahmi Terhadap Nasabah**

Strategi kedua yang dilakukan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic Covid 19 adalah menjaga silaturahmi terhadap nasabah.

Menjaga silaturahmi terhadap nasabah dimaksudkan adalah terhadap semua nasabah baik nasabah prioritas maupun non prioritas tanpa terkecuali. Strategi silaturahmi ini dilakukan guna memperpanjang tali persaudaraan sebagaimana anjuran dalam islam. Melalui silaturahmi maka adanya hubungan baik antara nasabah dan pihak bank. Jika hubungan baik itu sudah dibangun maka tentu imbasnya pada loyalitas nasabah terhadap bank akan terus dan tetap ada. Akan tetapi jika silaturahmi itu terputus maka tentu akan berimbas juga pada sikap loyal nasabah terhadap bank itu sendiri.

---

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan ke-2, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 78.

Dalam implementasinya untuk menjaga silaturahmi terhadap semua nasabah dalam kondisi pandemic covid 19 dapat dilakukan melalui media interaksi atau sosial media, atau cara-cara umum yang bisa dilakukan agar silaturahmi itu tetap berjalan dan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan akan terus melakukan pendampingan terhadap nasabah jika membutuhkan sesuatu dari bank.

Strategi tersebut diketahui sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Oliver yang diterjemahkan oleh Ratih Hurriyati mengemukakan bahwa loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk/jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>3</sup>

Dengan demikian maka dapat di simpulkan bahwa terjalinnya silaturahmi dapat menumbuhkan hubungan baik dan komitmen untuk nasabah bisa menjadi pelanggan setia menggunakan produk atau jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

### **3. Menjaga Pelayanan Untuk Tetap Prima**

---

<sup>3</sup> Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129. 132.

Strategi ketiga yang dilakukan Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic Covid 19 adalah menjaga pelayanan untuk tetap prima.

Loyalitas pelanggan perlu diperoleh karena seorang yang loyal akan menjadi aset yang sangat bernilai bagi organisasi. Pelanggan yang loyal memiliki kecenderungan yang rendah untuk berpindah merek, kurang sensitif terhadap harga, membeli lebih sering. Dengan adanya loyalitas dari konsumen, maka bagi perusahaan sangat menguntungkan, karena pemasar atau pengusaha menghemat beberapa biaya terutama biaya promosi. Para pemasar atau pengusaha harus mengetahui loyalitas konsumen ini, bahkan kalau mungkin harus meningkatkan loyalitas konsumen. Apabila pemasaran atau pengusaha ini tahu tentang loyalitas konsumennya, maka mereka mudah menerapkan strategi bisnis yang tepat agar dapat lebih memuaskan konsumen dan menjaga kelangsungan loyalitas. Salah satu strategi dalam memperthankan kualitas pelayanan bagi nasabah adalah dengan menggerakkan *frontliner* untuk lebih proaktif dalam melayani nasabah. Karena pelayanan yang baik akan mendapatkan citra positif begitupun sebaliknya.

Pelayanan prima sebagaimana yang dimaksudkan informan adalah pelayanan yang disesuaikan dengan SLA (*Service Level Agreement*) atau sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada

pengguna layanan, sehingga pengguna layanan bisa puas atas layanan yang diberikan dan harus dijalankan dengan baik.

Ciri-ciri pelayan yang baik memiliki kriteria tersendiri, kriteria tersebut adalah:

- a. Faktor manusia atau SDM yang memberi pelayanan tersebut, yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat.
- b. Tersediannya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan agar hasil maksimal perwujudan dari pelayanan yang baik.

Ciri-ciri pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah:

1. Adanya kinerja karyawan yang bagus.
2. Sarana prasarana yang memadai dan fasilitas yang baik juga.
3. Transaksi dilakukan kepada setiap nasabah dari awal sampai akhir atas tanggung jawab pelayanan dari bank.
4. Pelayan bisa berkomunikasi dengan nasabah dengan baik.
5. Memberikan jaminan kerahasiaan pada transaksi kepada nasabah.
6. Mempunyai wawasan dalam pengetahuan dan kemampuan sesuai bidangnya.
7. Pelayan mengerti apa yang dimaksud.
8. Dapat memberikan rasa percaya kepada nasabah agar nasabah percaya saat transaksi kepada bank tersebut.

Selain itu di perlukan juga sikap yang harus dilakukan terhadap nasabah, sikap-sikap tersebut adalah:

- a. Pelayan memberikan peluang kepada nasabah untuk berbicara apa yang dibutuhkan. Seorang petugas *Customer Service* bisa mengerti kebutuhan dan keinginan nasabah.
- b. Pelayan harus sopan, tidak membuat gerakan badan yang menyinggung pada saat nasabah mengungkapkan pendapatnya dan yang dibutuhkan.
- c. Dilarang memotong pembicaraan.
- d. Beri respon pada nasabah setelah mengungkapkan pendapatnya.
- e. Tidak boleh marah di depan nasabah.
- f. Tidak boleh menyanggah nasabah saat berbicara.
- g. Bersikap ramah dan menyikapi dengan tenang dan halus.
- h. Dilarang melakukan pekerjaan yang bukan merupakan pekerjaannya, kerjakan sesuai bidangmu.
- i. Cepat tanggap dalam sikap membantu.

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Ketika kualitas pelayanan bank dikatakan baik atau positif, maka bank akan mendapatkan keuntungan, diantaranya:

1. Nasabah akan setia kepada bank. Karena nasabah telah menilai bahwa pelayanan bank sangat baik, sehingga nasabah akan menjadi nasabah tetap bagi bank tersebut.

2. Nasabah bisa menjadi media iklan gratis. Karena kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank, nasabah tersebut bisa saja menyebutkan mengenai hal tersebut (pelayanan) kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.
3. Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin. Dengan semakin banyaknya nasabah tetap, maka bank tidak perlu khawatir tidak akan mendapat nasabah, karena sudah adanya para nasabah tetap tersebut.
4. Nasabah tidak akan mempermasalahkan mengenai harga. Karena rasa kepercayaan nasabah terhadap bank, maka nasabah tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan oleh bank.
5. Nasabah merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi. Kebutuhan nasabah bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan bank. Dengan pelayanan yang baik, maka nasabah akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh bank.
6. Nama baik perusahaan meningkat. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya nasabah yang merasa puas dan menjadi nasabah setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua nasabah bank atau masyarakat.

Dari uraian tersebut dapat di simpulkan bahwa strategi Bank BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic covid 19 yang ketiga yakni tetap menjaga pelayan yang baik secara prima sejalan dengan teori-teori yang dikemukakan dan benar bahwa kualitas pelayan yang baik menjadikan adanya sikap kepuasan nasabah dan adanya loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil temuan penelitian dan pembahasan yang di uraikan, maka penulis menyimpulkan bahwa Strategi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah dilakukan dengan 3 cara, yakni:

1. Menjaga Fasilitas Produk-produk Untuk Nasabah.

Menjaga fasilitas produk-produk sebagaimana di maksudkan adalah tersedianya produk atau jasa terhadap setiap nasabah yang membutuhkan baik nasabah prioritas maupun non prioritas.

2. Tetap Menjaga Silaturahmi Terhadap Nasabah

Menjaga silaturahmi sebagaimana yang dimaksudkan adalah membangun hubungan hubungan baik dengan semua nasabah pengguna jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dimanapun dan kapanpun serta melalui apapun.

3. Menjaga Pelayanan Untuk Tetap Prima

Menjaga pelayanan untuk tetap prima sebagaimana yang dimaksudkan adalah pelayanan berdasarkan SLA (*Service Level Agreement*) atau sebagai jaminan atas *service* yang diberikan kepada

pengguna layanan sehingga pengguna layanan bisa puas atas layanan yang diberikan dan harus dijalankan dengan baik.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dapat diberikan saran berupa:

1. Bagi Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

Agar dapat mempertahankan nasabah yang loyal serta tetap menjaga hubungan baik dengan nasabah, selalu ramah dengan nasabah, selalu menjaga rahasia nasabah, serta memahami karakter dari nasabah dan semoga dalam perjalannya Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan bisa berkerja segaligus beribadah mengabdikan diri membantu nasabah sesuai dengan legalitas bank syariah yang berprinsip tolong-menolong.

2. Bagi Nasabah

Kritikan dan saran kepada pihak bank yang baik perlu dilakukan, supaya pihak bank mengetahui apa yang menjadi kendala yang dialami oleh nasabahnya serta tetap menjaga loyalitasnya dalam menggunakan jasa Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Semoga hasil penelitian ini menjadi salah satu rujukan atau referensi untuk penelitian selanjutnya

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Subagyo, *Marketing in Business*, Studi Kasus UMK & LKM, ( Jakarta: Mitra,2014 ).
- Amiruddin, Z, *Metode Penelitian Pendidikan*. (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Arikunto, S., *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. (Rineka Cipta, 2002)
- Aulia Mardhatillah Bilhaq dan Yuliani Rachma Putri, “*Analisis Implementasi Strategi Marketing Public Relation Bank Syariah Indonesia dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan*, dalam *e-Proceeding of Management*, Vol.9, No.2 April 2022, h. 914.
- Bachri, B. S., *Meyakini Validitas Data Melalui Triangulasi Pada PenelitianKulitatif*. 2010
- Firmansyah, *Faktor yang Berhubungan dengan Loyalitas Nasabah Bank*, (Jakarta: Grafindo, 2013)
- <http://digilib.uinsuka.ac.id/12965/>, Di akses pada Tanggal 18 Januari 2019, Pukul 12.58 WIB.
- Indah Nufita Sari, “*Strategi Meningkatkan Funding pada PT.Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Lubuk Linggau*,” Institut Agama Islam Negeri Bengkulu: Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2018
- Jill Griffin, *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan...*, h. 5
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Edisi Pertama, Cetakan ke-2, (Jakarta:Kencana, 2005), h. 78
- Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2013), cet. Ke-1, hlm. 15.
- M. Anang Firmansyah, *Perilaku Konsumen*, (2011). h. 139
- Marzuki., *Metodologi Riset*. (BPFE – UII, 2000)
- Muhammad Syafi’i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 101.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, edisi revisi, (Yogyakarta: 2009). h. 193
- Nugroho J. Setiadi, *Perilaku Konsumen: Perspektif Kontemporer pada motif, Tujuan, dan Keinginan*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Philip Kotler and Kevin Lane *Konsumen* Edisi Revisi, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 130-131. 23
- Puji Khikmawati, “*Strategi Bank Syariah Mandiri Kcp Pemalang dalam Menjaga Loyalitas Nasabah*.” Skripsi Fakultas dan Bisnis Islam, (Pekalongan: Jurusan Perbankan Institut Agama Islam Negeri Pekalongan), 2019.
- Ratih Hurriyati, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2005), h. 129.

- Hasan Basri. 2022, *Wawancara langsung tentang Strategi Bank BJB Syariah KC. Ciputat Tangerang Selatan dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah. Bank BJB Syariah KC. Ciputat. Pukul 14.00.*
- Setia Budi Wilardjo, “*Pengetian, Peranan dan Perkembangan Bank Syari’ah di Indonesia*”, Value Added, Vol.2, No. 1, September 2004 – Maret 2005, h. 2-3. 52
- Sri Khaerani, “*Strategi Bank Syariah Mandiri Cabang Mataram dalam Menjaga Loyalitas Nasabah.*” <https://etheses.uinmataram.ac.id> (diakses pada tanggal 25 November 2019) 42..., h. 144.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2014)
- Yuniarmi, Indah febrianti. “*Analisis Strategi Pelayanan Bni Syariah dalam Mempertahankan Loyalitas Nasabah (Studi BNI Syariah KC Panorama Bengkulu)*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Bengkulu: t.d. 2021.

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**Lampiran I**

**Protokol Observasi**

<b>Tempat, Hari, Tanggal dan Jam Observasi</b>	<b>Obyek Observasi</b>	<b>Data yang Dijaring</b>	<b>Observer</b>	<b>Peralatan yang Digunakan</b>
Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Senin, 06 Desember 2021, Jam 9.00 - 11.45 AM.	Suasana Bank	Kondisi Nasabah	Abida	Kamera
Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Selasa, 07 Desember 2021, Jam 9.00 - 11.45 AM,	Kegiatan Bank	Aktivitas di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan yang berkaitan dengan loyalitas nasabah	Abida	Kamera

## Lampiran II

### Protokol Wawancara

<b>Hari, Tanggal &amp; Tempat Wawancara</b>	<b>Interviewee</b>	<b>Interviewer</b>	<b>Informasi yang Dijaring</b>	<b>Media yang Dipergunakan</b>
Rabu, 05 Januari 2021, Jam 14.00 - 14.30 PM. Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan	Hasan Basri	Abida	Strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah	Telepon Seluler dan <i>Recorder</i>

### Lampiran III

#### Hasil Observasi

<b>Tempat, Hari, Tanggal dan Jam Observasi</b>	<b>Proses Observasi</b>	<b>Hasil Observasi</b>
Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. 06 Desember 2021, Jam 9.00 - 11.45 AM.	Peneliti mengamati suasana yang ada di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dan melihat bagaimana kondisi nasabah	Bahwa berdasarkan pengamatan peneliti, suasana yang dibangun di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan begitu tenang dan ramah
Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan. Selasa, 07 Desember 2021, Jam 9.00 - 11.45	Peneliti mengamati aktivitas yang ada di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dari pola penerimaan dan pelayanan terhadap nasabah	Bahwa berdasarkan pengamatan peneliti, karyawan di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan menerima dan melayani Nasabah dengan baik, penuh hormat dan santun

## Lampiran IV

### Hasil Wawancara

<b>Nama Interviewee</b>	<b>Hasan Basri</b>
<b>Hari/Tanggal Wawancara</b>	<b>Rabu, 05 Januari 2021</b>
<b>Jabatan</b>	<b>Wakil Direktur BJB Syariah KC. Ciputat Tangerang Selatan</b>

No	Nama	Pertanyaan dan Hasil Wawancara
1	<b>Peneliti</b>	Assalamu 'alaikum wr,wb. mohon maaf mengganggu waktunya Pak, saya Abida Gulam, Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jakarta yang saat ini sedang melakukan penelitian tentang Analisis Strategi Bank Syariah dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah Di Masa Pandemic Covid 19. Dan tempat pebelitiannya adalah di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan ini Pak. Sehingga mohon ijin waktunya untuk saya melakukan wawancara mengingat subyek penelitian saya adalah Direktur Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan.
	<b>Narasumber</b>	Wa 'alaikum <i>Salam</i> , iya silahkan.
2	<b>Peneliti</b>	Sebelumnya saya akan menyampaikan teknis wawancaranya adalah wawancara bebas, akan tetapi pertanyaan dan jawaban yang di butuhkan adalah seputar strategi sebagaimana dengan rumusan masalah yang akan saya teliti yakni tentang Strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemi covid 19.
	<b>Narasumber</b>	Baik, silahkan.
3	<b>Peneliti</b>	Langsung kepada pertanyaan saja ya Pak, bagaimana strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemi covid 19?
	<b>Narasumber</b>	Kalau terkait dengan strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan adalah : <i>Pertama</i> , Menjaga fasilitas nasabah. Yang dimaksud dengan fasilitas nasabah itu adalah mendapatkan prodak-prodak yang dibutuhkan tetap tersedia di Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan ini. Jadi ketika dia membutuhkan semisal deposito bisa di dapatkan di sini, walaupun dia butuh pembiayaan maka dia bisa menggunakan prodak-prodak di sini. Itu yang pertama yang berkaitan dengan ketersediaan prodak-prodak. <i>Kedua</i> , Tetap menjaga silaturahmi terhadap semua nasabah. Nasabah dalam ini adalah nasabah prioritas maupun non prioritas tanpa terkecuali, jadi semuanya. Sehingga dengan terjalinnya silaturahmi ini otomatis akan menjaga hubungan baik dengan nasabah, sehingga nasabah akan tetap loyal terhadap Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang

		Ciputat Tangerang Selatan ini. <i>Ketiga</i> , Menjaga pelayanan agar tetap prima. Jadi semuanya harus di sesuaikan dengan SLA ( <i>Service Level Agreement</i> ) atau sebagai jaminan atas <i>service</i> yang diberikan kepada pengguna layanan, sehingga pengguna layanan bisa puas atas layanan yang diberikan dan harus dijalankan dengan baik
10	<b>Peneliti</b>	Baik Pak. Terimakasih atas jawabannya. Mungkin Demikian pertanyaan yang saya ajukan. Terimakasih atas ketersediaan waktunya Pak.
	<b>Narasumber</b>	Baik, sama-sama. Semoga sukses ya ade Abida.

## Lampiran V

### Hasil Analisis Data

No	Masalah yang Dianalisis	Hasil Analisis
1	Strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemi covid 19?	<p>Berdasarkan informasi dari informan yang menjadi subyek penelitian ini kemudian peneliti menelaah dan menganalisis informasi yang diberikan tentang strategi Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic covid 19, sehingga peneliti menganalisis bahwa dalam upaya menjaga loyalitas nasabah di masa pandemi covid 19, maka Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan memiliki sekiranya 3 strategi, yakni:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menjaga fasilitas produk-produk untuk nasabah</li> <li>2. Tetap menjaga silaturahmi terhadap nasabah</li> <li>3. Menjaga pelayanan untuk tetap prima</li> </ol>

## Lampiran VI

### Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi Wawancara bersama Direktur Bank Jawa Barat dan Banteng (BJB) Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan



## Lampiran VII

### Surat Ijin Penelitian

	<p><b>UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA</b>  <b>FAKULTAS AGAMA ISLAM</b>          STATUS : BERAKREDITASI          Kampus FAJ-UMJ, Jln. KH. Ahmad Dahlan Ciputat, Jakarta Selatan          Telepon/Fax: (021) 7441887, Homepage : <a href="http://faj.umj.ac.id/">http://faj.umj.ac.id/</a>          E-mail : fajumj@gmail.com, Kode Pos 15419</p>												
<p>Nomor : <sup>02</sup> /F.6-UMJ/XII/2021          Hal : Permohonan Riset/penelitian</p>	<p>Jakarta, 20 Jumadil Akhir 1443 H          24 Desember 2021 M</p>												
<p>Kepada Yth.          Pimpinan BJB Syariah Ciputat          B. Ir H. Juanda No.137, Cemp. Putih, Kec. Ciputat Tim.,          Tangerang Selatan, Banten 15412</p>													
<p><i>Assalamu'alaikum W. W.</i></p> <p>Pimpinan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar mahasiswa kami:</p> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 30%;">Nama</td> <td>: ABIDA GULAM</td> </tr> <tr> <td>Nomor Pokok</td> <td>: 2018570067</td> </tr> <tr> <td>Tempat Tgl/Lahir</td> <td>: Weikoro, 25 Juli 1999</td> </tr> <tr> <td>Program Studi</td> <td>: Perbankan Syariah</td> </tr> <tr> <td>Jenjang</td> <td>: Strata Satu (S1)</td> </tr> <tr> <td>No. Telp</td> <td>: 082111081288</td> </tr> </table> <p>dipekenankan untuk melaksanakan riset/penelitian di tempat yang Bapak/Ibu pimpin. Penelitian/riset tersebut untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi yang berjudul:</p> <p style="text-align: center;"><i>"Analisis Strategi Bank Syariah Indonesia dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah"</i></p> <p>Demikian, atas perhatian dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami mengucapkan terimakasih.</p> <p><i>Wabillahitaufiq walhidayah</i>  <i>Wassalamu'alaikum W. W.</i></p>		Nama	: ABIDA GULAM	Nomor Pokok	: 2018570067	Tempat Tgl/Lahir	: Weikoro, 25 Juli 1999	Program Studi	: Perbankan Syariah	Jenjang	: Strata Satu (S1)	No. Telp	: 082111081288
Nama	: ABIDA GULAM												
Nomor Pokok	: 2018570067												
Tempat Tgl/Lahir	: Weikoro, 25 Juli 1999												
Program Studi	: Perbankan Syariah												
Jenjang	: Strata Satu (S1)												
No. Telp	: 082111081288												
<p>Tembusan:          Dekan (Sebagai Laporan)</p>	<p style="text-align: center;">               a.n. Dekan,              Wakil Dekan I,                Dr. Suharsimi, M.Pd.           </p>												

## Lampiran VIII

### Surat Keterangan Telah Meneliti



**SURAT KETERANGAN**  
No. : 185/S-CT/CP/2022

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

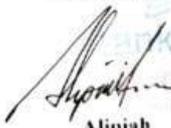
Seiring salam dan do'a semoga taufik dan hidayah Allah SWT senantiasa menyertai kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin.

Sehubungan dengan surat dari Universitas Muhammadiyah Jakarta Fakultas Agama Islam perihal permohonan ijin riset/penelitian, dengan demikian kami sampaikan sebagai berikut:

Nama : Abida Gulam  
NIM : 2018570067  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Agama Islam

Bahwa nama yang tersebut di atas *Telah Selesai Melaksanakan Riset/Penelitian* di PT Bank Jabar Banten (BJB) Syariah KCP Ciputat.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

bank bjb syariah  
KCP Ciputat  
  
Alipiah

bank bjb syariah  
Kantor Cabang Serang  
Jl. Jend. Ahmad Yani NO. 34, Serang 42117

Telp. (0254)-205151, 212201  
www.bjbsyariah.co.id

## Lampiran X

## Kartu Bimbingan Skripsi



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA**  
**FAKULTAS AGAMA ISLAM**  
 STATUS : TERAKREDITASI

Kampus FAI-UMJ, Jl. KH. Achmad Dahlan Cendekia Ciputat, Jakarta Selatan  
 Telp./Fax. : (021) 7441 887, Kantor@fai-umj.ac.id - Website: fai.umj.ac.id  
 E-mail : faisamp@gmail.com - Kode Pos 15419

---

**LEMBAR KONSULTASI PENULISAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : ABIDA GULAM  
 No. Pokok : 2018570067  
 Judul Skripsi : Analisis Strategi Bank Syariah ~~Indonesia~~ dalam Upaya Menjaga Loyalitas Nasabah di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada BJB Syariah Cabang Ciputat Tangerang Selatan) ✓  
 Pembimbing : Ibu Dina Febriani, S.E.,M.M.  
 Tgl. Berakhir : 14 Februari s.d. 14 Agustus 2022

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
	17 Mei 2022	BAB I	PERBAIKI BAB I DAN SESUAIKAN DENGAN JUDUL TERBARU  - LATAR BELAKANG MASALAH - IDENTIFIKASI MASALAH DICARI LEBIH WAC. - RUMUSAN - TUJUAN - SISTEMATIKA PENULISAN	    
	20 Mei 2022	BAB II	BAB II - JG BUKAN BAHASA INA GUNAKAN HURUF ITALIC - TAMBAHKAN PENELITIAN JG RELEVAN MIN. 5 PERBAIKI !!	  
	20 Mei 2022	BAB III	- Jg Bukan Bahasa INA GUNAKAN HURUF HAIE - Tambahkan perindian Dini Merit + kualitatif	

No.	Tanggal	Topik Permasalahan	Saran - saran	Paraf Pembimbing
			BAB IV - FOOTNOTE DIBENARAKAN (DITAB) - LENGKAPI TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
			BAB V KESIMPULAN HARUS SESUAI DGN RUMUSAN MASALAH	
			Ace.	

- Catatan :**
1. Lembar konsultasi ini agar dibawa dan diserahkan/diminta paraf dari pembimbing setiap konsultasi.
  2. Topik permasalahan diisi oleh mahasiswa yang bersangkutan.
  3. Lembar konsultasi ini harus diserahkan ke Fakultas ketika melakukan pendaftaran ujian skripsi.

## Lampiran XI

### Biodata Mahasiswa



*Abida Gulam*, lahir di Kalikur 25 Juli 1999. Pendidikan Sekolah Dasar di MIS Madinatul Ilmi Waikoro tahun 2006-2012. Pendidikan Menengah Pertama di MTs Wairiang tahun 2012-2015. Pendidikan Menengah atas di MAN 1 Lembata tahun 2015-2018. Pendidikan Sarjana Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Jakarta tahun 2018-2022.