

**LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA  
BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Mem peroleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (SE)**



**Oleh**

**NUR AULIANI N. KOSO  
NIM. 1604110059**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALANGKA RAYA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN EKONOMI ISLAM  
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
TAHUN 2020 M / 1441 H**

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : **LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA  
JASA PRODUK DI BNI SYARIAH KANTOR  
CABANG PALANGKSA RAYA**

NAMA : **NUR AULIANI N. KOSO**

NIM : **1604110059**

FAKULTAS : **EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

JURUSAN : **EKONOMI ISLAM**

PROGRAM STUDI : **PERBANKAN SYARIAH**


JENJANG : **STRATA SATU (S1)**

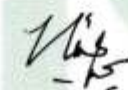
Palangka Raya, Oktober 2020

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


  
Enriko Tedja Sukmana, M.S.I  
NIP. 198403212011011012


  
Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M  
NIP. 199111152019032012

Mengetahui

Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua Jurusan  
Ekonomi Islam

  
Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.A  
NIP. 196311091992031004

  
Enriko Tedja Sukmana, M.S.I  
NIP. 198403212011011012

**NOTA DINAS**

Palangka Raya, Oktober 2020

**Hal : Mohon Diuji Skripsi  
Nur Auliani N. Koso**

Kepada  
Yth. Ketua Panitia Ujian Skripsi  
**IAIN PALANGKA RAYA**  
di-

Tempat

*Assalamualaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, memeriksa dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari :

**NAMA : NUR AULIANI N. KOSO**  
**NIM : 1604110059**  
**JUDUL : LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA  
PRODUK DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG  
PALANGKSA RAYA**

Sudah dapat diujikan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya. Demikian atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

Mengetahui

Pembimbing I

**Enriko Tedja Sukmana, M.S.I**  
**NIP. 198403212011011012**

Pembimbing II

**Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M**  
**NIP. 199111152019032012**

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA PRODUK DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALANGKA RAYA”. Oleh Nur Auliani N. Koso, NIM : 160 411 0059 telah dimunaqasahkan oleh tim Munaqasah Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya pada:

Hari :

Tanggal : Oktober 2020

Palangka Raya, Oktober 2020

### TIM PENGUJI

1. **Dr. Syarifuddin, M. Ag**  
(Ketua Sidang/Penguji)

(.....)

2. **Ali Sadikin, M. SI**  
(Penguji I)

(.....)

3. **Enriko Tedja Sukmana, M. SI**  
(Penguji II)

(.....)

4. **Novi Angga Safitri, M.M**  
(Sekretaris/Penguji)

(.....)

Mengetahui  
Dekan Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Sabian Utsman, S.H., M.S.I**  
NIP. 196311091992031004

# LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALANGKA RAYA

Oleh Nur Auliani N. Koso  
ABSTRAK

Persaingan untuk mendapatkan nasabah dengan kelas atas membuat pihak bank harus memberikan pelayanan yang ekstra, kemudahan dalam setiap transaksi dan fasilitas yang membuat nasabah kelas atas ini tertarik dan merasa nyaman terhadap bank tersebut. Terlebih bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya yang mempunyai nasabah kelas atas atau yang disebut nasabah zambrut yang harus diberikan kenyamanan dalam setiap kegiatan transaksi dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan demikian nasabah akan menjadi loyal dan tidak mudah terpengaruh oleh bank syariah lainnya. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya tentang (1) Bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya; (2) Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk melihat (1) Bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya; (2) Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Adapun subjek dalam penelitian ini adalah nasabah zambrut dan pegawai bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya khususnya bagian *funding* dan *customer service*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Pengabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu pengumpulan data dari informasi sejenis dari berbagai sumber yang berbeda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Loyalitas nasabah zambrut pada jasa yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya sudah melewati indikator seperti transaksi berulang secara rutin yang dilakukan oleh para nasabah, merekomendasikan kepada orang lain baik itu teman ataupun keluarga, menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, dan tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain. Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah zambrut sudah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.. (2) faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut yaitu, dari faktor kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan dan kemudahan. Dari faktor tersebut menyebabkan nasabah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

**Kata Kunci : Loyalitas, Nasabah Zambrut, Jasa Bank Syariah**

***Zambrut Customer Loyalty To Services  
Bni Syariah Palangka Raya  
Branch Office***

**By Nur Auliani N. Koso**

**ABSTRACT**

*Competition to get high-end customers makes the bank have to provide extra services, convenience in every transaction and facilities that make these high-end customers interested and comfortable with the bank. Moreover, BNI Syariah Bank Palangka Raya Branch Office which has high-end customers or so-called zambrut customers who should be given comfort in every transaction activity and fulfill the customer's integrity thus the customer will become loyal and not easily affected by other Sharia banks. This research was conducted to examine Bank BNI Syariah Palangka Raya Branch Office about (1) How Zambrut Customer Loyalty On BNI Sharia Services Palangka Raya City Branch Office; (2) What are the factors that affect the loyalty of zambrut customers to choose the services of BNI Syariah Palangka Raya Branch Office. The purpose of this research is to see (1) How Zambrut Customer Loyalty At BNI Syariah Services Palangka Raya City Branch Office; (2) What are the factors that affect the loyalty of zambrut customers to choose the services of BNI Syariah Palangka Raya Branch Office.*

*This research is a field study using descriptive qualitative research methods. The subjects in this study are zambrut customers and employees of Bank BNI Syariah Palangka Raya Branch Office especially the funding and customer service. The data collection techniques in this study use observation techniques, interviews and documentation. Data allocation uses the technique of source triangulation, which is the collection of data from similar information from a variety of different sources.*

*The results of this study show that (1) Customer loyalty zambrut on services provided by BNI Syariah Palangka Raya Branch Office has passed indicators such as routine repeat transactions conducted by customers, recommending the kepeda of others whether friends or family, using services or products offered by BNI Syariah Palangka Raya Branch Office, and not affected by offers from other banks. From these four indicators can be concluded that zambrut customers have been loyal to BNI Syariah Palangka Raya Branch Office.. (2) factors that affect customer loyalty, namely, from satisfaction factors, emotional bonds, trust and convenience. From the following factors, customers are loyal to BNI Syariah Palangka Raya Branch Office.*

***Keywords : Loyalty, Zambrut Customer, Sharia Bank Services***

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, yang hanya kepada-Nya kita menyembah dan kepada-Nya pula kita memohon pertolongan, atas limpahan taufiq, rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALANGKA RAYA”**.

Pembuatan skripsi ini tiada lain untuk melengkapi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata (S1). terselesaikannya skripsi ini tak lepas dari bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Khairil Anwar, M.Ag selaku Rektor IAIN Palangka Raya.
2. Bapak Dr. Sabian Utsman, S.H, M.S.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palangka Raya.
3. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.Si. selaku ketua Jurusan Ekonomi Islam di IAIN Palangka Raya.
4. Bapak M. Zainal Arifin, M., Hum selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan arahan selama menjalani perkuliahan.
5. Bapak Enriko Tedja Sukmana, M.S.I dan Ibu Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M selaku Pembimbing I dan II, yang memberikan bimbingan, bantuan dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen yang mengajar dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, di Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis selama menjalani perkuliahan dan membantu serta memberikan informasi terkait dengan penelitian.

7. Pimpinan dan Staf Administrasi Perpustakaan IAIN Palangka Raya yang telah memberikan izin pada penulis untuk melakukan penelitian dengan menggunakan berbagai referensi yang ada sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
8. Kepada pihak Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di bank tersebut.
9. Ayah dan Ibu orang tua penulis yang sangat banyak memberikan bantuan moril, material, dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan di perkuliahan.
10. Semua teman-teman Program Studi Perbankan Syariah angkatan tahun 2016 khususnya Kelas A yang telah memberikan semangat serta motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah ikut membantu penulis dan penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Semoga karya skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kebaikan bagi banyak pihak.

Palangka Raya, Oktober 2020

Penulis

**NUR AULIANI N. KOSO**  
**NIM. 1604110059**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur Auliani N. koso  
NIM : 1604110059  
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan skripsi dengan judul “LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA PRODUK DI BNI SYARIAH KANTOR CABANG PALANGKA RAYA”, adalah benar karya saya sendiri. dan bukan hasil menjiplak karya orang lain dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan.

Jika kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran, maka saya siap menanggung resiko atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palangka Raya, Oktober 2020

Yang membuat pernyataan,



**NUR AULIANI N. KOSO**  
NIM: 1604110059

## MOTTO

Memulai dengan penuh keyakinan  
Menjalankan dengan penuh  
keikhlasan  
Menyelesaikan dengan penuh  
kebahagiaan

وإِلَى رَبِّكَ رَغْبًا  
نَا  
ا

“Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau  
berharap”

(QS. As-Syarh: 8)

PALANGKARAYA

## **PERSEMBAHAN**

**Atas Ridho Allah SWT. dengan segala kerendahan hati penulis, karya ini penulis persembahkan untuk :**

**Teruntuk Tuhanku Yang Maha Esa, Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah, karunia serta kasih sayang dari Engkau, hambaMu yang dhaif ini dapat menyelesaikan tugas akhir ini, semoga hamba bisa selalu bersyukur atas semua kenikmatan yang telah diberikan. Apapun anugraah dan cobaan itu, semoga hamba selalu mengingatMu dan selalu dekat dan menyayangi Tuhanku.**

**Teruntuk Kedua Orang Tuaku, Papah Nurdin Koso dan Mamah Ida Royani serta Adik-Adikku tersayang yang cantik dan ganteng Noor Amanda Nabila Nurdin Koso dan Fadil Nur Rahman Nurdin Koso serta yang telah menanti-nantikan keberhasilanku. Terimakasih atas do'a, dukungan moral spiritual, materiil maupun inmateriil, semoga sepanjang perjalanku ini membawakan berkah serta menjadi wujud yang membanggakan, sayang kalian.**

**Teruntuk Dosen Pembimbingku Enriko Tedja Sukmana, M.S.I dan Novi Angga Safitri, S.Sy., M.M yang telah memberikan banyak masukan, motivasi, serta meluangkan waktunya untuk membimbing dalam pembuatan skripsi ini dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tiada kata lain yang dapat saya ucapkan selain terimakasih banyak.**

**Teruntuk Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) maupun Dosen pengajar lain dari Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya, terimakasih banyak karena telah bersedia berbagi ilmu serta pengalaman yang berharga.**

**Teruntuk Keluarga Besarku GenBI KalTeng (Generasi Baru Indonesia Kalimantan Tengah) beserta Pembina yang luar biasa. Rumah, keluarga, cinta, berdiskusi, motivasi, kepemimpinan, saling menghargai, menolong sesama, memahami perbedaan, serta arti hidup bermanfaat bagi oranglain telah aku temukan disini. Terimakasih untuk banyak pembelajaran, pengalaman, serta penghargaan yang luar biasa yang aku dapatkan, Energi Untuk Negeri.**

**Teruntuk teman-teman seperjuangan dari awal hingga akhir di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah terkhusus kelas (PBS A) angkatan 2016. Banyak sejarah yang kita buat yang akan menjadi cerita kelak. Apapun yang terjadi dikemudian hari, jangan pernah saling melupakan, jangan pernah enggan untuk menyapa bahkan hanya sekedar menanyakan kabar. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses.**

**Teruntuk Sahabat manisku Siti Nur Azizah dan Livia Nur Perdana yang banyak kemiripan kita dari kesukaan, sifat, yang selalu menasehatiku memberikan support dan banyak hal kita lalui bareng. Maaf juga kalo aku banyak salah dan nyusahin kalian, semoga yang kita lakukan menjadi berkah dan dapat membanggakan orang disekitar kita Aamiin**

**Teruntuk para sahabatku, Rindu Luklu'ul Makmunatun Nisak, Anissa Gita, Febi Fitriani, Ahmad Aminudin, terimakasih banyak sudah menjadi teman yang selalu ada di setiap kondisiku, maafkan aku jika pernah melakukan banyak kesalahan.**



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No.158/1987 dan 0543/b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	<i>Alif</i>	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	<i>Bā'</i>	B	Be
ت	<i>Tā'</i>	T	Te
ث	<i>Śā'</i>	Ś	es titik di atas
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Hā'</i>	H ·	ha titik di bawah
خ	<i>Khā'</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	D	De
ذ	<i>Żal</i>	Ż	zet titik di atas
ر	<i>Rā'</i>	R	Er
ز	<i>Zai</i>	Z	Zet
س	<i>Sīn</i>	S	Es

ث	<i>Syīn</i>	Sy	es dan ye
ص	<i>Ṣād</i>	Ṣ	es titik di bawah
ض	<i>Dād</i>	D ·	de titik di bawah
ط	<i>Tā'</i>	Ṭ	te titik di bawah
ظ	<i>Zā'</i>	Z ·	zet titik di bawah
ع	<i>'Ayn</i>	...'	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gayn</i>	G	Ge
ف	<i>Fā'</i>	F	Ef
ق	<i>Qāf</i>	Q	Qi
ك	<i>Kāf</i>	K	Ka
ل	<i>Lām</i>	L	El
م	<i>Mīm</i>	M	Em
ن	<i>Nūn</i>	N	En
و	<i>Waw</i>	W	We
ه	<i>Hā'</i>	H	Ha
ء	<i>Hamzah</i>	...'	Apostrof
ي	<i>Yā</i>	Y	Ye

**B. Konsonan Rangkap Karena *Tasydīd* Ditulis Rangkap**

مُتَعَقِّدِينَ ن	Ditulis	<i>muta'āqqidīn</i>
عِدَّة	Ditulis	<i>'iddah</i>

### C. *Tā' Marbūtah* Di Akhir Kata

1. Bila dimatikan, ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(Ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia seperti shalat, zakat, dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

2. Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t.

نعمة هلا	Ditulis	<i>ni'matullāh</i>
زكاة النطر	Ditulis	<i>zakātul-fitri</i>

### D. Vokal Pendek

— َ —	Fathah	Ditulis	A
— ِ —	Kasrah	Ditulis	I
— ُ —	Dammah	Ditulis	U

### E. Vokal Panjang

Fathah + alif	Ditulis	Ā
جاهلية	Ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
Fathah + ya' mati	Ditulis	Ā
يسعي	Ditulis	<i>yas'ā</i>
Kasrah + ya' mati	Ditulis	Ī
مجيد	Ditulis	<i>Majīd</i>
Dammah + wawu mati	Ditulis	Ū
فروض	Ditulis	<i>Furūd</i>

#### F. Vokal Rangkap

Fathah + ya' mati	Ditulis	Ai
بيئكم	Ditulis	<i>Bainakum</i>
Fathah + wawu mati	Ditulis	Au
قول	Ditulis	<i>Qaul</i>

#### G. Vokal Pendek Yang Berurutan Dalam Satu Kata, Dipisahkan Dengan Apostrof

الانتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شركرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>



## H. Kata sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*.

الذّران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الذّيّاس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf *Syamsiyyah* yang mengikutinya, serta menghilangkan huruf “l” (el) nya.

السّماء	Ditulis	<i>as-Samā'</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

## I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

1. Ditulis menurut penulisannya.

ذوى الفروض	Ditulis	<i>zawī al-furūd</i>
اهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>x</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>xi</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xx</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>xxiv</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN .....</b>	<b>xxv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Kajian Teori .....	12
1. Bank Syariah .....	12
a. Pengertian Bank Syariah .....	12
b. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah .....	14
2. Nasabah Prioritas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3. Loyalitas Nasabah .....	17
4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	22
5. Pengertian Jasa .....	<b>2Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pikir .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian .....	37
1. Waktu Penelitian.....	37
2. Tempat Penelitian .....	37
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
C. Objek dan Subjek Penelitian .....	39
1. Objek Penelitian .....	39
2. Subjek Penelitian.....	39
D. Sumber Data.....	39
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Observasi.....	41
2. Wawancara.....	42
3. Dokumentasi .....	44
F. Pengabsahan Data .....	45
G. Analisis Data .....	47
<b>BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA .....</b>	<b>49</b>
A. Gambaran Umum .....	49
1. Profil Bank BNI Syariah .....	49
a. Sejarah Bank BNI Syariah .....	49
b. Visi dan Misi BankBNI Syariah.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
c. Struktur Organisasi Bank BNI Syaraiah	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
d. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah kantor Cabang Palangka Raya .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
e. Jasa Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.....	55
2. Nasabah Prioritas Dalam BNI Syariah KC Palangka Raya.....	60
B. Penyajian Data .....	63

1. Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Analisis Data .....	77
1. Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.....	77
2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya .....	79
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
A. Kesimpulan .....	82
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
A. Buku .....	85
B. Internet .....	86
C. Jurnal.....	86
D. Skripsi .....	86
<b>LAMPIRAN – LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

**Tabel 2.1 Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian**Error! Bookmark not defined.



## DAFTAR BAGAN

<b>Bagan 2.1 Kerangka Pikir .....</b>	<b>36</b>
<b>Bagan 4.1 Struktur Organisasi BNI Syariah .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>Bagan 4.2 Struktur Organisasi BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



## DAFTAR SINGKATAN



BNI	: Bank Negara Indonesia
PAPSI	: Pedoman Akuntansi Perbankan Syariah Indonesia
BMI	: Bank Muamalat Indonesia
UU	: Undang-Undang
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesi
PBI	: Peraturan Bank Indonesia
DPS	: Dewan Pengawas Syariah
MUI	: Majelis Ulama Indonesia
PSP	: Pemegang Saham Pengendali
KC	: Kantor Cabang
RBB	: Rencana Bisnis Bank
KPK	: Komisi Pembrantasan Korupsi
UPS	: Unit Pelayanan Syariah
KCP	: Kantor Cabang Pembantu
UUS	: Undang-Undang Syariah
CARTER	: <i>Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy and Responsiveness</i>
SLTA	: Sekolah Lanjutan Tingkat Atas
SOP	: Standar Operasional Prosedur
BUS	: Bank Umum Syariah
SBSN	: Surat Berharga Syariah Negara

iB	: Islamic Banking
ATM	: <i>Automatic Teller Machine</i>
EDC	: <i>Electronic Data Capture</i>
SMS	: <i>short message service</i>
GPN	: Gerbang Pembayaran Nasional
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
NPWP	: Nomor Pokok Wajib Pajak





# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama yaitu menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan memberikan jasa. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah islam yaitu dengan meng ikuti tata cara dan aturan yang tercantum dalam Al- Qur'an dan Hadist. Sama halnya dengan bank konvensional, bank syariah juga membutuhkan dana yang dihimpun dari masyarakat dan disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan.<sup>1</sup>

Perbankan merupakan salah satu bisnis berbasis layanan (*service*). Sehingga penting bagi bank untuk memberikan layanan terbaik kepada para nasabah. Ketidakpuasan nasabah akan mudah sekali membuat para nasabah tersebut berpindah ke bank lain. Fungsi bank adalah untuk memperlancar kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana, bank memberikan jasa-jasa bank yang sesuai kebutuhan nasabah. Semakin lengkap jasa bank yang diberikan maka semakin baik, dalam arti jika nasabah hendak melakukan suatu transaksi perbankan, cukup disatu bank saja.<sup>2</sup> Demikian sebaliknya jika jasa bank yang diberikan kurang lengkap,

---

<sup>1</sup> Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syari'ah: dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001, h. 6

<sup>2</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, h. 292

maka nasabah terpaksa untuk mencari bank lain yang menyediakan jasa yang mereka butuhkan.<sup>3</sup>

Pelayanan adalah setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud, sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apapun.<sup>4</sup> Adapun pelayanan nasabah adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional yang memuaskan nasabah dan menyebabkan nasabah seterusnya datang kembali untuk berbisnis dengan bank. Pelayanan nasabah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Namun nasabah memiliki karakter yang berbeda-beda sehingga perlu diketahui terlebih dahulu karakter nasabah masing-masing untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai. Berikut adalah karakter atau ciri-ciri nasabah yaitu, nasabah ingin dianggap seperti raja, ingin dipenuhi segala kebutuhan dan keinginannya, tidak mau didebat dan disinggung, nasabah ingin diperhatikan.<sup>5</sup>

Melayani nasabah sebaiknya petugas bank mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini, disebabkan setiap nasabah memiliki sifat-sifat yang berbeda. Sebagian nasabah cukup dilayani sesuai standar sedangkan sebagian yang lain menginginkan pelayanan yang lebih.<sup>6</sup>

---

<sup>3</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, h.25

<sup>4</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*, Jakarta: Salemba Empat, 1994, h.15

<sup>5</sup>Anis Dewi Lestari, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang*. Semarang, 2013

<sup>6</sup>Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009, hlm.25

Perbankan sebagaimana diuraikan diawal bab ini harus mengupayakan pemberian layanan terbaik, yang dapat mengakomodisir keinginan seluruh jenis nasabah sehingga Bank BNI Syariah mengklasifikasikan nasabah menjadi dua jenis yakni nasabah reguler dan nasabah prioritas atau nasabah Zambrut.

Nasabah zambrut adalah nasabah yang memiliki tabungan dengan akad Mudharabah yang diberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi nasabah. Nasabah zambrut sendiri memiliki banyak kelebihan dari segi pelayanan, contohnya pelayanan prima, asuransi jiwa, *executive lunch* dan banyak lagi. Karena nasabah zambrut merupakan nasabah dengan kelas atas yang mempunyai dana minimum Rp. 250.000.000,- (dua ratus lima puluh juta) keatas dalam setiap penye toran dibank. Dengan memberikan kepuasan terhadap nasabah zambrut akan menambah pendapatan bagi bank itu sendiri.<sup>7</sup>

Di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya setiap tahun selalu mengalami kenaikan untuk nasabah zambrut, dari 3 tahun terakhir dari tahun 2016 terdapat 49 nasabah, ditahun 2017 terdapat 59 nasabah dan 2018 terdapat 69 nasabah dan sekarang jumlah nasabah 84, dan hal ini merupakan peningkatan yang sangat bagus.<sup>8</sup>

Seperti yang dijelaskan dari wawancara diatas, nasabah zambrut setiap tahun bertambah karena fasilitas yang disediakan, pelayanan yang prima membuat nasabah merasa nyaman dan merasa terjamin untuk

---

<sup>7</sup><https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniprimaibhasanah>

<sup>8</sup> Hasil Observasi Awal dengan *Customer service* dan *funding asisten* di BNI Syariah Kantor Cabang Kota palangka raya, selasa 17 Desember 2019.

menyimpan dana di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Makin baik layanan dari suatu bank, akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut.<sup>9</sup> Hal tersebut membuktikan bahwa persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujudnya loyalitas nasabah sebagai syarat utama.<sup>10</sup>

Tujuan utama bank adalah bagaimana membuat nasabah mereka loyal kepada bank. Bagi perusahaan yang terpenting adalah bagaimana proses dan mekanisme mencapai loyalitas pelanggan. Untuk dapat mewujudkan loyalitas pelanggan yang dibutuhkan adalah menciptakan kepuasan pelanggan sebagai dasar utama memberikan sebuah pelayanan yang maksimal kepada semua nasabah, karena pada hakekatnya loyalitas berkaitan dengan faktor intenal dalam setiap diri perusahaan Bank. Bagi perusahaan memandang arti penting loyalitas adalah merupakan perwujudan moral yang positif dari pelanggan terhadap Bank.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik untuk meneliti loyalitas nasabah prioritas terhadap bank syariah dengan judul **“LOYALITAS NASABAH ZAMBRUT PADA JASA BNI SYARIAH KANTOR CABANG KOTA PALANGKA RAYA”**.

---

<sup>9</sup>M. Taufik Amir, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005, h.7

<sup>10</sup>Rochana Kusumajati, “Persepsi masyarakat Surakarta Terhadap Bank Syariah”, Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009, h. 3

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya ?
2. Apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana Loyalitas Nasabah Zambrut Terhadap Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya.
2. Untuk mengetahui apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

## **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian karya ilmiah ini diantaranya sebagai berikut.

### **1. Kegunaan teoritis**

- a. Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya mengenai bagaimana loyalitas nasabah zambrut pada jasa bank BNI Syariah kantor cabang Palangka Raya.
- b. Untuk menambah dan memperluas wawasan peneliti dan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah serta seluruh Mahasiswa/i Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya.

- c. Dalam hal kepentingan ilmiah, diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna bagi ilmu pengetahuan intelektual dibidang Perbankan Syariah serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan informasi bagi pihak yang ingin meneliti lebih mendalam dari masalah yang sama tetapi dari aspek yang berbeda.

## **2. Kegunaan Praktis**

- a. Sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.
- b. Sumbangan untuk memperkaya khazanah bagi perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palangka Raya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pemahasan bertujuan untuk menunjukan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga jelas kerangka penelitian yang akan diajukan. Dalam penulisan penelitian ini disajikan dalam tiga bab antara lain sebagai berikut :

BAB I, Pendahuluan yang berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II, Kajian Pustaka yang memaparkan penelitian terdahulu, deskripsi teoritik dan kerangka berfikir.

BAB III, Metode Penelitian yang terdiri dari waktu penelitian dan tempat penelitian, objek dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, pengabsahan data dan teknik analisis data.

BAB IV, Penyajian dan Analisis Data. Bab ini berisi hasil pengolahan data dan sejumlah informasi yang dihasilkan dari pengolahan data, sesuai dengan metode (alat) yang dipergunakan dalam BAB III tentang metode penelitian.

BAB V, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

Telah menjadi syarat mutlak bahwa dalam penelitian ilmiah menolak yang namanya plagiarisme. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Tujuannya adalah untuk menegaskan keaslian penelitian, posisi penulis dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian ini serta menjadi bahan studi perbandingan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, baik yang dilakukan di perpustakaan IAIN Palangka Raya atau melalui telusur internet, penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Akan tetapi, meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu yang ditemukan. Relevansi penelitian terdahulu dengan penelitian yang diangkat peneliti ialah penelitian yang menyanmgkut tentang loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Kota Palangka Raya.

**Pertama**, Skripsi yang dibuat oleh Siti Anisah Tahun 2018 dari UIN Malik Maulana Ibrahim Malang yang berjudul “Implementasi Pelayanan Nasabah *Priorty* Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor



Cabang Gresik”. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana prosedur pelayanan yang diberikan kepada nasabah *priority*, bagaimana penerapan pelayanan nasabah *priority* serta kesesuaian antara prosedur dan penerapan. Berdasarkan hasil penelitian penulis menyatakan bahwa dalam prosedur pelayanan nasabah *priority* di Bank Syariah Mandiri adalah Nasabah yang menggunakan pelayanan *priority* dalam suatu bank, maka yang ingin dicapai oleh nasabah tersebut adalah kemudahan atau kenyamanan pelayanan dalam transaksi yang lebih dari yang didapat oleh nasabah biasa baik pelayanan yang sifatnya lebih cepat atau lebih mudah prosedurnya untuk itu bank memberikan pelayanan yang istimewa terhadap nasabah *priority*.<sup>11</sup>

**Kedua,** Skripsi yang dibuat oleh Dwi Ariska Tahun 2019 dari UIN Sumatra Utara yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai”. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, melalui metode ini data dikumpulkan dan dikelompokkan, dianalisis, kemudian diintegrasikan sehingga menjadi gambaran yang jelas dan terarah mengenai masalah yang diteliti. Hasil penelitian ini menunjukkan dalam kualitas pelayanan kepada loyalitas nasabah bank membuktikan bahwa nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nasabah

---

<sup>11</sup> Siti Anisah, *Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik*, Malang: UIN Malik Maulana Ibrahim, 2018.

menjadi semakin loyal dan menimbulkan kepuasan kepada bank muamalat kcp binjai.<sup>12</sup>

**Ketiga**, Skripsi yang dibuat oleh Rois Muhammad Zaky Tahun 2013 dari Universitas Muhammadiyah Surakarta yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakart”. peneliti menggunakan Penelitian Lapangan (Field Research) dengan metode pengumpulan data yaitu angket, wawancara dan dokumentasi. Data yang menjadi sumber primer adalah berasal dari nasabah di BMI Cabang Surakarta. Adapun analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. hasil penelitian didapatkan bahwa loyalitas nasabah di BMI Cabang Surakarta berada pada tingkatan yang tinggi, yang ditandai dengan lamanya mayoritas nasabah menabung di BMI Cabang Surakarta, mayoritas nasabah yang memprioritaskan BMI Cabang Surakarta dalam pemilihan jasa perbankan, kekebalan mayoritas nasabah terhadap tarikan dari bank lain, keyakinan mayoritas nasabah bahwa BMI Cabang Surakarta adalah yang terbaik, adanya niat hampir semua nasabah untuk selamanya menabung di BMI Cabang Surakarta serta adanya rekomendasi yang dilakukan oleh nasabah.<sup>13</sup>

Ketiga penelitian terdahulu diatas dapat disimpulkan bahwa memiliki persamaan dengan peneliti yaitu pada teori. Sedangkan perbedaan dengan milik peneliti yaitu pada subyek yang diteliti. Untuk

---

<sup>12</sup> Dwi Ariska, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*, Medan: UIN Sumatra Utara, 2019

<sup>13</sup> Rois Muhammad Zaky, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakart*, Jawa tengah: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013

mempermudah melihat persamaan dan perbedaan penelitian peneliti dengan penelitian terdahulu, maka peneliti membuat tabel perbandingan sebagai berikut :

**Tabel 2.1**  
**Indikator Persamaan dan Perbedaan Penelitian**

No.	Nama, Judul Penelitian dan Tahun	Persamaan	Perbedaan
1.	Siti Anisah Tahun 2018 dari UIN Malik Maulana Ibrahim Malang. Skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Nasabah <i>Priorty</i> Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik”.	Penelitian yang dilakukan oleh Siti Anisah tersebut tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana fokus penelitian yaitu mengkaji tentang nasabah Prioritas atau zambrut terhadap Bank Syariah. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif	Implementasi Pelayana Nasabah prioritas
2.	Dwi Ariska Tahun 2019 dari UIN Sumatra Utara. Skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai”.	Penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariska tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana fokus Mengkaji tentang loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif	Kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah
3.	Rois Muhammad Zaky Tahunsn 2013 dari Universitas Muhammadiyah Surakarta. Skripsi yang berjudul “Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakart”.	Penelitian yang dilakukan oleh Rois Muhammad Zaky tidak jauh berbeda fokus Mengkaji tentang loyalitas nasabah. menggunakan metode deskriptif kualitatif peneliti menggunakan Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> )	Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah

Sumber: Dibuat oleh peneliti tahun 2020

## B. Kajian Teori

### 1. Bank Syariah

#### a. Pengertian Bank Syariah

Perbankan syariah adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariat (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasarkan oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional.<sup>14</sup>

Muhammad dalam bukunya “Manajemen Bank Syariah” mengistilahkan bank syariah sebagai Bank Islam atau bank tanpa bunga. Bank Islam adalah lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur’an dan Hadits Nabi Muhammad Saw. atau dengan kata lain 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.

Dalam Pedoman Akuntansi Perbankan Syariah Indonesia (PAPSI), Bank Indonesia mendefinisikan bank syariah sebagai bank yang berasaskan, antara lain pada kemitraan, keadilan, transparansi,

---

<sup>14</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2016, h. 16

dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah.

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

- a. Pelarangan riba dalam berbagai bentuknya;
- b. Tidak menegakan konsep nilai waktu dari uang (*time value of money*);
- c. Konsep uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas;
- d. Tidak diperkenankan melakukan kegiatan yang bersifat spekulatif;
- e. Tidak diperkenankan menggunakan dua harga untuk satu barang;
- f. Tidak diperkenankan dua transaksi dalam satu akad.

Secara historis, pada tahun 1991 berdiri Bank Muamalat Indonesia (BMI) sebagai bank umum satu-satunya yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip bagi hasil. Introduksi bank berdasarkan prinsip bagi hasil dalam hukum positif adalah melalui undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan dan peraturan pemerintah nomor 72 tahun 1992 tentang bank berdasarkan Prinsip Bagi Hasil.<sup>15</sup>

---

<sup>15</sup> Khotibul Umam & Veri Antoni, *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah (akuisisi, konversi, dan spin-off)*, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press, 2015, h. 38

## b. Fungsi dan Tujuan Bank Syariah

Sesuai dengan pengertian bank syariah sebelumnya, bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.

Lembaga perbankan merupakan salah satu aspek yang diatur dalam syariat Islam yaitu *muamalah*, yang berarti mengatur hubungan antar manusia. Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan yang berbasis syariah menyediakan beragam produk serta layanan jasa perbankan yang beragam dengan skema keuangan yang lebih bervariasi sehingga perbankan syariah menjadi alternatif sistem perbankan yang dapat dipercaya dan dapat dinikmati oleh seluruh golongan masyarakat Indonesia tanpa terkecuali. Selain sebagai penghimpun dana bank syariah juga memiliki fungsi sebagai perantara (intermediasi keuangan) atau sebagai pembiayaan seperti yang diatur dalam Pasal 1 UU No. 7 Tahun 1992.

Perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada *profit* saja tetapi juga didasarkan pada *falah* (*falah oriented*).<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Akhmad Mujahidin, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada, 2016, h. 18

## 2. Nasabah Prioritas

Nasabah menurut KBBI adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan).<sup>17</sup> Sedangkan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank syariah atau Unit Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara bank syariah atau Unit Usaha Syariah dan nasabah yang bersangkutan.<sup>18</sup>

Prioritas adalah kata yang berasal dari bahasa perancis “priorite” yang diambil dari kata prioritas. Prioritas memiliki kata dasar “prior” yang berarti primer atau dasar atau utama. Oxford Dictionary mengartikan istilah prioritas sebagai keadaan dimana seseorang atau sesuatu dianggap atau diperlakukan lebih penting daripada yang lainnya.<sup>19</sup>

Pengertian prioritas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah hak utama, hak istimewa artinya hak dahulu, hak atau sesuatu yang didahulukan dari yang lain.<sup>20</sup> Dalam setiap perbankan produk pelayanan nasabah prioritas memiliki nama yang berbeda-beda. Namun dalam praktik perbankan yang penulis teliti disebut dengan nasabah zambrut.

### a. Landasan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Tentang Nasabah Prioritas

---

<sup>17</sup> <https://kbbi.web.id/nasabah>

<sup>18</sup> Zubair Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah*. (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada), . 2009, hlm. 27

<sup>19</sup> <http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-prioritas/>

<sup>20</sup> <https://kbbi.web.id/prioritas>

Peraturan Bank Indonesia tentang kelembagaan Bank Umum Syariah No.6/24/PBI/2004 mengalami penyempurnaan antara lain karena telah disahkannya UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008, harmonisasi dengan ketentuan lainnya, dan memperhatikan masukan dari para stakeholders dalam rangka mendukung perkembangan bank umum syariah yang sehat dan tangguh.<sup>21</sup>

1) Penyempurnaan pengaturan karena penyesuaian dengan UU No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, antara lain:

- a) Bentuk badan hukum Bank adalah Perseroan Terbatas.
- b) Muatan anggaran dasar Bank.
- c) Tambahan kategori pemilik Bank yaitu Pemerintah Daerah;
- d) Pencantuman kata syariah sesudah kata “Bank” atau setelah “nama Bank”.
- e) Calon anggota DPS harus mendapat rekomendasi dari MUI; dan
- f) Pengaturan mengenai pencabutan izin usaha atas permintaan Bank (*self liquidation*).

2) Penyempurnaan pengaturan untuk mendukung perkembangan Bank yang sehat dan tangguh, antara lain:

- a) Rapat Umum Pemegang Saham harus dipimpin oleh Presiden Komisaris atau Komisaris Utama.
- b) Perubahan PSP sebagai akibat adanya pewarisan tidak diperlakukan sebagai pengambilalihan (akuisisi) namun tetap wajib memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia.

---

<sup>21</sup>Undang-undang RI no. 21 tahun 2008, *Tentang Perbankan Syariah*, h. 5



- c) Penyempurnaan pengaturan rangkap jabatan bagi Dewan Komisaris, Direksi, dan DPS.
- d) Calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau calon DPS yang telah mendapat persetujuan Bank Indonesia namun tidak diangkat oleh Rapat Umum Pemegang Saham dalam jangka waktu 3 (tiga) bulan terhitung sejak tanggal persetujuan diterbitkan, maka persetujuan terhadap calon anggota Dewan Komisaris, Direksi, dan/atau DPS menjadi tidak berlaku.
- e) Jumlah anggota DPS paling banyak 50% (lima puluh persen) dari jumlah anggota Direksi.
- f) Rencana KC atau Kantor di bawah KC untuk tidak beroperasi di hari kerja wajib memperoleh persetujuan Bank Indonesia.
- g) Penyempurnaan persyaratan pembukaan Kantor di bawah KC yang dapat beralamat yang sama dengan kantor lain.
- h) Rencana pembukaan KPK cukup dilaporkan dalam Rencana Bisnis Bank (RBB). Demikian pula halnya dengan pelaksanaan pembukaan, pemindahan alamat, dan penutupan KPK cukup dilaporkan dalam Laporan Realisasi RBB triwulanan.
- i) Peningkatan status kantor dari Kantor di bawah KC menjadi KC cukup dengan memenuhi ketentuan pembukaan KC.
- j) Penurunan status kantor dari KC menjadi Kantor di bawah KC cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia.

k) Penutupan KC Bank di dalam negeri cukup dilakukan dalam 1 tahap dan 1. Penutupan kantor Bank di luar negeri cukup dilaporkan kepada Bank Indonesia.<sup>22</sup>

3) Lain-lain

- a) Keberadaan Unit Pelayanan Syariah (UPS) yang telah mendapat penegasan Bank Indonesia dan telah beroperasi sebelum berlakunya PBI ini ditetapkan menjadi Kantor Cabang Pembantu (KCP) mengingat dalam PBI ini KCP dapat dibuka dalam satu wilayah kerja Bank Indonesia dengan KC induknya; dan
- b) Seluruh persyaratan dokumen diatur lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia.

Anggota dewan komisaris, direksi, atau pegawai bank Syariah atau Bank Umum Konvensional yang memiliki UUS yang dengan sengaja:

- (1) Tidak menyampaikan laporan keuangan sebagaimana dimaksud dalam pasal 35 ayat (2)
- (2) Tidak memberikan keterangan atau tidak melaksanakan perintah yang wajib dipenuhi sebagaimana dimaksud dalam pasal 52 dipidana dengan pidana penjara paling cepat 2 (dua) tahun dan paling lama 10 tahun dan pidana denda paling sedikit Rp 5.000.000.000 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp 100.000.000.000 (seratus miliar rupiah). (pasal 62 ayat 1)

---

<sup>22</sup>Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013, h. 15

Sistem keuangan di Indonesia dilaksanakan dengan *dual system*, yaitu konvensional dan syariah. Dari sisi pemenuhan prinsip syariah, otoritas ada tangan Dewan Pengawas Syariah MUI sedangkan secara kelembagaan pada lembaga keuangan yang beroperasi secara syariah, Bank Indonesia dan Departemen Keuangan melakukan pengawasan dari sisi operasional. Disamping itu, untuk menengahi persengketaan yang terjadi pada lembaga keuangan syariah ada Badan Arbitrase Syariah Nasional.

### **3. Loyalitas Nasabah**

Loyalitas dapat dipahami sebagai sebuah konsep yang menekankan pada runtutan pembelian, proporsi pembelian atau dapat juga probabilitas pembelian. Terciptanya loyalitas pelanggan dapat disebabkan oleh banyak faktor seperti adanya hubungan keluarga, teman dekat, tetangga, harga yang murah serta pelayanan dan kenyamanan yang memuaskan. Loyalitas pelanggan juga dapat tercipta apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan dapat diukur dengan menggunakan atribut-atribut yang ada pada perusahaan. Tujuan utama dari hubungan pemasaran adalah untuk membangun dan mempertahankan nasabah yang komit yang menguntungkan bagi perusahaan.<sup>23</sup> Untuk mencapai tujuan ini perusahaan akan memfokuskan pada penarikan, mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan nasabah.

---

<sup>23</sup>Yazid, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Ekonisia, 2001, hlm.74

Ketika pelanggan merasa terpenuhi harapannya akan pelayanan yang didapatkan pada saat proses transaksi dan barang atau jasa yang mereka dapatkan, maka pelanggan akan kembali lagi dan melakukan pembelian-pembelian yang lain di perusahaan yang sama dan juga akan merekomendasikan kepada orang lain tentang perusahaan tersebut.<sup>24</sup> Akhirnya nasabah yang loyal dapat menjadi nasabah yang lebih baik lagi apabila nasabah menggunakan produk dan jasa secara terus menerus dari perusahaan yang sama.<sup>25</sup>

Nasabah yang loyal tidak hanya menjadi dasar yang kuat bagi perusahaan, tetapi nasabah juga mencerminkan potensi pertumbuhan perusahaan di masa mendatang. Mempertahankan pelanggan dari waktu ke waktu akan membina hubungan yang baik dengan pelanggan. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dalam jangka panjang. Perusahaan dituntut untuk mampu memupuk keunggulan kompetitifnya masing-masing melalui upaya yang kreatif, inovatif, serta efisien. Sehingga menjadi pilihan dari banyak pelanggan yang pada gilirannya nanti diharapkan akan loyal. Pelayanan dan kenyamanan merupakan faktor yang sangat menentukan loyal tidaknya seorang pelanggan, selain itu intensif dan citra toko juga mempengaruhi loyalitas pelanggan. Pelanggan yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan. Hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya.

---

<sup>24</sup>Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010, hlm.17

<sup>25</sup>Ratih Hurriyati, *Pembauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal 129

a. Menurut Griffin dalam bukunya mengungkapkan bahwa yang menjadi sistem indikator dalam loyalitas konsumen yaitu :<sup>26</sup> :

a) Transaksi berulang

Ada sebuah tindak lanjut untuk melakukan transaksi berulang atau rutin ditempat yang sama.

b) Merekomendasikan kepada orang lain

Adanya kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dapat dirasakan maka seseorang akan merekomendasikan pemberitaan tentang apa yang dirasakannya tersebut kepada orang lain.

c) Menggunakan jasa lain yang ditawarkan

Kepuasan yang dirasakannya pada suatu jasa, maka akan ada dorongan untuk mencoba tawaran jasa lain yang tersedia di tempat tersebut.

d) Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing

Tidak akan mudah tergiur oleh tawaran dari produk sejenis pesaing, karena sudah terbentuk kenyamanan dalam diri selama mengkonsumsi jasa di tempat tersebut.

b. Tahapan Loyalitas dan Tingkat Loyalitas

Untuk menjadi konsumen yang loyal, seseorang harus melalui beberapa tahapan, karena setiap tahap mempunyai kebutuhan yang berbeda. Dengan memperhatikan masing-masing tahap dan memenuhi kebutuhan dalam setiap tahap tersebut, perusahaan memiliki peluang yang

---

<sup>26</sup>Ratih Hurriyati, Pembauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen, Bandung : Alfa Beta, 2005, hlm.154

lebih besar untuk membentuk calon pembeli menjadi konsumen loyal.

Menurut Hill loyalitas pelanggan dibagi menjadi enam tahapan yaitu<sup>27</sup> :

1) *Suspect*

Aspek *suspect* ini meliputi semua orang yang diyakini akan membeli (membutuhkan) barang atau jasa, tetapi belum memiliki informasi tentang barang atau jasa perusahaan.

2) *Prospect*

*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.

3) *Customer*

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

4) *Clients*

Aspek *clients* meliputi semua pelanggan yang telah membeli barang atau jasa yang dibutuhkan dan ditawarkan perusahaan secara teratur. Hubungan ini berlangsung lama dan mereka telah memiliki sifat retention.

---

<sup>27</sup>*Ibid*, hlm.132-133

#### 5) *Advocates*

*Advocates* pada tahap ini, clients secara aktif mendukung perusahaan dengan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau membeli barang atau jasa di perusahaan tersebut.

#### 6) *Partners*

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

Dari definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa untuk mencapai loyalitas pelanggan harus dimulai dari pandangan secara menyeluruh mengenai pelanggan. Yang perlu diingat disini bahwa pelanggan adalah aset strategis yaitu sesuatu yang berjumlah sedikit dan harus diperlakukan dengan hati-hati. Begitu perusahaan mendapatkan pelanggan, pelanggan tersebut harus diberi limpahan perhatian. Penggunaan hubungan pelanggan merupakan salah satu kesempatan dalam menciptakan loyalitas.

### **4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas**

Terdapat beberapa aspek yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Menurut Zikmund dalam Vanessa Gaffar, mengungkapkan bahwa aspek aspek yang mempengaruhi loyalitas tersebut adalah :

- a. Satisfaction (kepuasan) Perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan.

- b. Emotional bonding (ikatan emosi) Dimana konsumen dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga konsumen dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik konsumen tersebut.
- c. Trust (kepercayaan) Komponen ketiga yang memiliki keterkaitan dengan emotional bonding (ikatan emosi) yaitu kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi.
- d. Choice reduction and habit (kemudahan) Yaitu jika dibenak konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas konsumen seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat. Dengan pengulangan yang sederhana (kemudahan) kita akan lebih mengenal merek, toko, perusahaan.<sup>28</sup>

## **5. Pengertian Jasa**

Jasa adalah tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri - atau atas nama- penerima. Oleh karena itu, dapat diambil simpulan bahwa jasa merupakan tindakan atau kinerja yang memiliki karakteristik untuk menciptakan manfaat bagi pelanggan.

---

<sup>28</sup>Vanessa Gaffar, CRM dan MPR Hotel, (Bandung: Alfabeta, 2007), hal. 71-72



### a. Karakteristik Jasa

Jasa berbeda dengan barang jika barang merupakan suatu obyek, alat atau benda maka jasa adalah suatu perbuatan, kinerja atau *performance*. Ada 4 karakteristik pokok pada jasa yang membedakan dengan barang. Karakteristik tersebut meliputi :

#### 1) *Intangibility* (Tidak berwujud)

Jasa bersifat intangible artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum ada transaksi pembelian.

#### 2) *Inseparability* (Tidak dapat dipisahkan)

Barang biasanya diproduksi kemudian dijual lalu dikonsumsi, sedangkan jasa biasanya dijual lebih dahulu baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa keduanya saling mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut.

#### 3) *Variability* (Berubah-ubah)

Bidang jasa relatif tidak konsisten atau dikatakan berubah-ubah. Artinya banyak perubahan bentuk, kualitas, dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan.

#### 4) *Perishability* (Daya tahan)

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan, keadaan tidak tahan lama bukanlah suatu masalah jika permintaannya stabil karena mudah untuk melakukan persiapan

pelayanan sebelumnya. Perusahaan jasa akan menghadapi masalah jika permintaan terhadapnya berfluktuasi.<sup>29</sup>

b. Kualitas Jasa dalam Islam

Islam merupakan agama yang mengatur segala dimensi kehidupan. Al-Qur'an diturunkan Allah Ta'alā kepada manusia untuk memberikan solusi atas segala permasalahan hidup. Allah Ta'alā berfirman dalam Qs. An-Nahl [16]: 89:

وَمَنْ ثَبَّرْنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ شَرِّدْنَا فِيهَا الْقَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا  
يَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا  
يَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا

وَمَنْ ثَبَّرْنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ شَرِّدْنَا فِيهَا الْقَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا  
وَمَنْ ثَبَّرْنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ شَرِّدْنَا فِيهَا الْقَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا  
وَمَنْ ثَبَّرْنَا عَلَىٰ أُمَّةٍ شَرِّدْنَا فِيهَا الْقَوْمَ نَبِّئْهُمْ بِمَا كَانُوا فَعَلُوا

وَهَدَىٰ وَرَحْمَةً وَبِشَايِئِهِمْ 30  
وَهَدَىٰ وَرَحْمَةً وَبِشَايِئِهِمْ 30  
وَهَدَىٰ وَرَحْمَةً وَبِشَايِئِهِمْ 30

*Artinya: (Dan ingatlah) akan hari (ketika) Kami bangkitkan pada tiap-tiap umat seorang saksi atas mereka dari mereka sendiri dan Kami datangkan kamu (Muhammad) menjadi saksi atas seluruh umat manusia. Dan Kami turunka kepadamu Al Kitab (Al Quran) untuk menjelaskan segala sesuatu dan petunjuk serta rahmat dan kabar gembira bagi orang-orang yang berserahdiri.<sup>31</sup>*

Setiap aktifitas manusia terikat dalam aturan syariah. Demikian

halnya dalam penyampaian jasa, setiap aktifitas yang terkait harus

didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai

---

<sup>29</sup>Alma Buchari, *Manajemen Pemasara dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007, h. 70.

<sup>30</sup>Latjah Pentashih Mushaf, *Al-Quran Al-Qarim dan TerjemahanI*, Semarang: PT.Karya Toha Putra, 1995, hl. 404

<sup>31</sup>Latjah Pentashih Mushaf, *Al-Quran Al-Qarim dan TerjemahanI*, Semarang: PT.Karya



moral dan etika. Perkembangan organisasi jasa syariah telah memberikan dimensi baru dalam pengukuran kualitas jasa.

Othman dan Owen (2001) telah memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan syariah. Metode ini menggunakan lima dimensi yang terdapat dalam SERVQUAL dan menambahkan dimensi compliance/kepatuhan (kepatuhan terhadap syariat Islam) di dalamnya. Keenam dimensi tersebut dikenal dengan CARTER model, yakni *Compliance, Assurance, Reliability, Tangible, Empathy dan Responsiveness* (CARTER). *Compliance* merupakan dimensi terpenting dalam pengukuran kualitas jasa syariah karena kepatuhan terhadap syariat merupakan wujud eksistensi seorang muslim. Allah Ta'ala berfirman dalam Qs. Adz- Dzariyat [51]: 56

وما خُلق  
قَالَ لَجِ  
تَ وَأَ  
لِي عِبُدٌ  
وَأَن  
لَّنْ  
س

*Artinya: Dan aku tidak menciptakan jin dan manusia melainkan supaya mereka mengabdikan kepada-Ku.*<sup>33</sup>

Menurut CARTER model dapat digunakan untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga yang menjadikan syariah sebagai dasar

---

<sup>32</sup>Latjah Pentashih Mushaf, *Al-Quran Al-Qarim dan TerjemahanI*, Semarang: PT.Karya Toha Putra, 1995, hl. 862

<sup>33</sup>Latjah Pentashih Mushaf, *Al-Quran Al-Qarim dan TerjemahanI*, Semarang: PT.Karya



Toha Putra, 1995, hl. 863

organisasinya. Dimensi CARTER jika dijelaskan dalam konsep Islam adalah sebagai berikut:<sup>34</sup>

- 1) *Compliance* (kepatuhan) adalah kepatuhan terhadap aturan atau hukum-hukum yang telah ditetapkan oleh Allah Ta'alā (Syariah). Syariah Islam merupakan pedoman sekaligus aturan yang diturunkan Allah Ta'alā untuk diamalkan oleh para pemeluknya dalam setiap kehidupan agar tercipta keharmonisan dan kebahagiaan.
- 2) *Assurance* (jaminan) adalah pengetahuan yang luas karyawan terhadap produk, kemahiran dalam menyampaikan jasa, sikap ramah/sopan, serta kemampuan mereka untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan.

Pengetahuan dan kemahiran atas suatu produk hanya akan diperoleh dari sebuah proses belajar yang tekun dan bersungguh-sungguh. Islam memerintahkan agar setiap muslim senantiasa belajar dengan tekun dan terus meningkatkan kemampuan dirinya.

Peningkatan pengetahuan personal sangatlah penting bagi organisasi jasa. Karyawan yang memiliki pengetahuan luas terhadap sebuah jasa, akan mampu berbicara lebih luas tentang jasa tersebut dan dapat menyampaikan jasa lebih baik kepada pelanggan. Proses penyampaian jasa yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap organisasi, karena pelanggan akan

---

<sup>34</sup>Trisusanti Yelli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru), JOM FISIP Vol. 4 No. 2, 2017, page. 6

membandingkan informasi yang dia dapat dengan pengalaman setelah menggunakan jasa. Apabila informasi yang didapat berbanding lurus dengan pengalaman, maka persepsi positif pelanggan terhadap produk jasa tersebut akan semakin bertambah, dan selanjutnya dapat mendorong keputusan pelanggan untuk menggunakannya kembali pada masa yang akan datang.

Bagian lain dari dimensi Assurance adalah sikap karyawan yang ramah dan sopan. Hal tersebut dapat menarik perhatian dan membentuk hubungan baik antara kedua belah pihak. Sikap tersebut merupakan bagian dari etika perdagangan yang harus dijalankan oleh setiap muslim.

3. *Responsiveness* (daya tanggap) menyangkut kerelaan sumber daya organisasi untuk memberikan bantuan kepada pelanggan dan kemampuan untuk memberikan pelayanan secara cepat (responsif) dan tepat. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Organisasi yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, memperhatikan harapan dan masukan dari pelanggan serta meresponnya dengan cepat dan tepat. Jika tidak demikian, berarti manajemen organisasi tersebut telah menzalimi pelanggan.
4. *Tangible* (bukti fisik) menyangkut fasilitas fisik organisasi yang nampak, peralatan yang digunakan, serta bahan komunikasi yang digunakan oleh organisasi jasa. Bukti fisik merupakan tampilan fisik yang akan menunjukkan identitas organisasi sekaligus faktor

pendorong munculnya persepsi awal pelanggan terhadap suatu organisasi jasa. Ketidakmampuan organisasi dalam menampilkan bukti fisiknya dengan baik, akan melemahkan citra serta dapat menciptakan persepsi negatif pada pelanggan.

Profesionalitas sebuah organisasi jasa dapat dilihat dari bukti fisik yang ditampilkan. Hal ini mengandung konsekuensi bahwa sebuah organisasi jasa belum dapat dikatakan profesional ketika organisasi jasa tersebut belum mampu menampilkan bukti fisik yang dapat diindra oleh pelanggan dalam proses penyajian jasanya. Oleh karena itu, organisasi jasa syariah harus mengkreasi bentuk fisik bangunan dan peralatan yang menunjang operasionalnya sedemikian rupa sehingga pelanggan merasa nyaman dan memiliki kepercayaan terhadap organisasi tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan penampilan fisiknya mencerminkan nilai-nilai Islam, mulai dari kenyamanan, ketersediaan fasilitas, kebersihan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan penampilan fisik sebuah organisasi jasa syariah yang dapat membantu setiap muslim untuk meningkatkan keimanan dan ketaqwaannya.

5. *Empathy* menyangkut kepedulian organisasi terhadap maksud dan kebutuhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan, dan perhatian khusus terhadap mereka. Sebuah organisasi jasa syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing pelanggannya yang ditunjukkan dengan sikap komunikatif yang diiringi kepeahaman tentang kebutuhan



pelanggan. Empathy dapat mendekatkan hubungan antara organisasi dan pelanggannya sehingga membentuk pola interaksi positif yang menguntungkan kedua belah pihak

6. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan penyampaian kinerja yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara handal dan akurat, artinya pelanggan dapat melihat dan memberikan kesan spontan bahwa kinerja jasa yang diberikan oleh organisasi terjamin, tepat, dan terasa memberikan kemudahan bagi pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari sistematika pelayanan dan bentuk pelayanan. Keandalan merupakan inti dari kualitas jasa, karena pelanggan menilainya berdasarkan pengalaman dalam menggunakan jasa tersebut (Lovelock dan Wright, 2007: 99). Oleh karena itu, sebuah organisasi jasa syariah harus mampu menyediakan jasa yang telah dipublikasikannya secara handal dan akurat.

Konsep kualitas jasa dalam perspektif syariah adalah bentuk evaluasi kognitif dari pelanggan atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral, sesuai yang telah dijelaskan oleh syara'. Adapun tujuan utama penyajian jasa syariah adalah mendekatkan diri kepada Allah Ta'alā. Sikap tersebut memiliki hikmah terciptanya trust (kepercayaan pelanggan) yang merupakan nilai tambah penting dalam sebuah bisnis. Antonio (2007:96) mengatakan "Money is not number one capital in business, the number one is trust" (Uang

bukanlah modal utama dalam bisnis, yang utama adalah kepercayaan).

c. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik (menurut Philip Kotler).<sup>35</sup>

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran untuk memenangkan persaingan.<sup>36</sup> Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima.

Kata pelayanan prima dalam dunia bisnis biasa dikenal sebagai *service excellence*. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk

---

<sup>35</sup>Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2008, hlm. 88

<sup>36</sup>Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persda, 2011, h.15

memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada perusahaan.

d. Dasar-Dasar Pelayanan Nasabah

1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih Artinya, petugas *Customer Service* menganggap nasabah adalah raja, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhannya.

2) Percaya Diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum Dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *Customer Service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. dalam melayani nasabah petugas *Customer Service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati tidak dibuat-buat.<sup>37</sup>

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal Pada saat nasabah datang petugas *Customer Service* harus segera menyapa dan kalau sudah pernah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya.

4) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan Usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap.

5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar Artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan harus jelas

---

<sup>37</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014, hal. 77

dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan menunjukkan kemampuannya  
Dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan Pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumenargumen yang masuk akal. Petugas *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikannya.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan Artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh petugas *Customer Service*, maka harus meminta bantuan kepada petugas yang mampu.

Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani

Artinya jika pada saat tertentu, petugas *Customer Service* sibuk dan

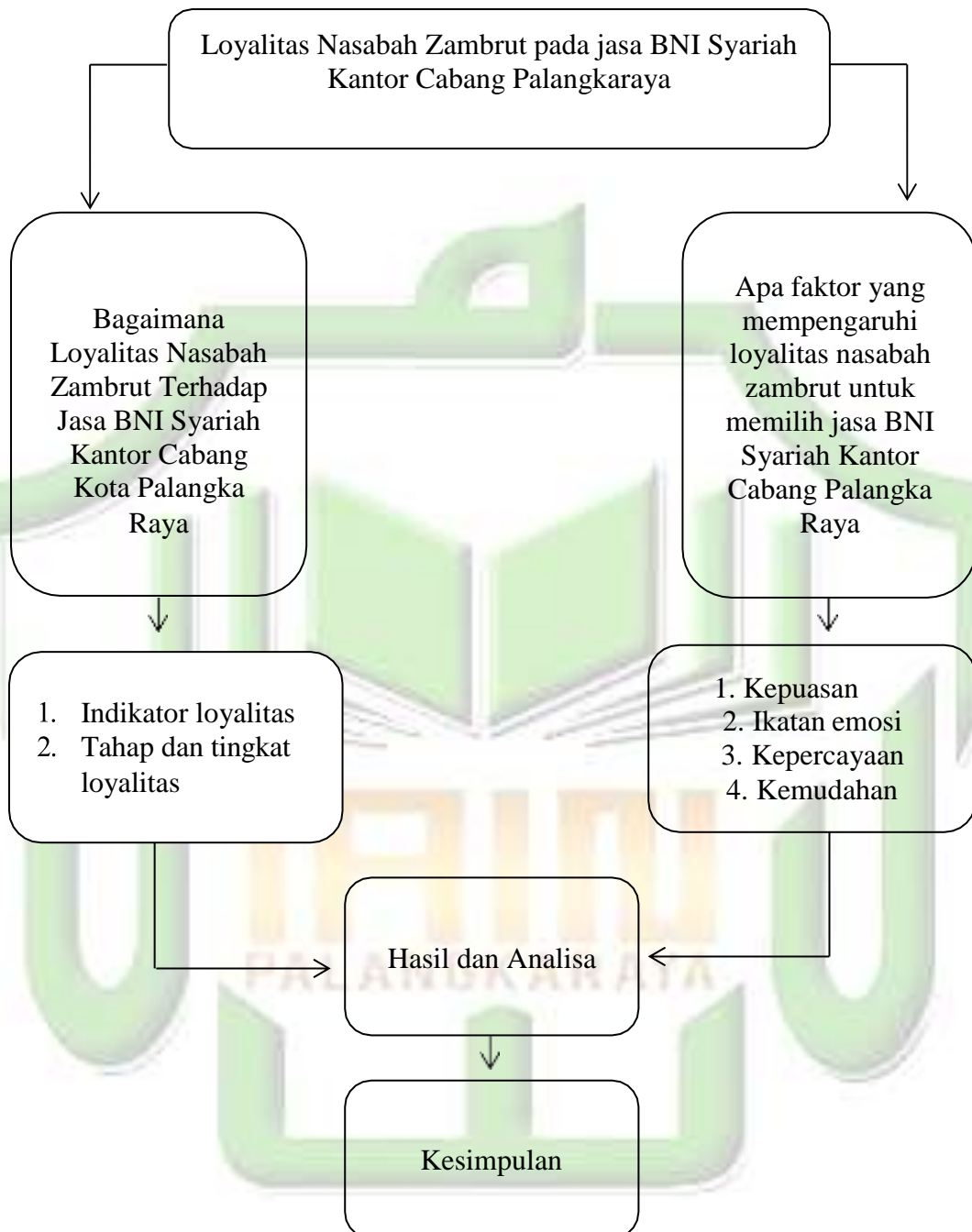
tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.<sup>38</sup>

### C. Kerangka Pikir

Kenaikan jumlah nasabah adalah keinginan setiap lembaga keuangan, berbagai cara akan dilakukan untuk mendapatkan nasabah yang banyak karena nasabah merupakan aset dari sebuah perusahaan. Apalagi nasabah zambrut BNI Syariah adalah salah satu aset besar dalam perusahaan. Penjelasan alur kerangka pikir penelitian ini adalah diharapkan bahwa penerapan pelayanan nasabah zambrut BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dapat diwujudkan untuk mencapai kepuasan nasabah sebagai penerima layanan. Jika nasabah telah mencapai kepuasan kemungkinan besar jumlah nasabah juga akan mengalami kenaikan, dengan cara, pihak bank memberikan pelayanan yang maksimal dan sesuai Standar Operasional Prosedur BNI Syariah maka akan terjadi kepuasan nasabah, jika nasabah puas dengan pelayanan bank tersebut maka nasabah akan merekomendasikan kepada masyarakat atau konsumen.

---

<sup>38</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014, hal. 78-80

**Bagan 2.1****Kerangka Pikir**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Penelitian dan Tempat Penelitian**

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini ditargetkan selesai kurang lebih 3 bulan sejak tanggal dikeluarkannya surat izin penelitian mulai dari 06 Juli 2020 sampai dengan 06 Oktober 2020. Penelitian yang dilakukan dipergunakan untuk menggali informasi dan mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian seperti kegiatan observasi, wawancara, dokumentasi dan pengumpulan data mengenai Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini bertempat di BNI Syariah Kantor Cabang Palangkaraya yang beralamat di Jl. Ahmad Yani No.59, Kecamatan. Pahandut, Kelurahan Jekan Raya, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 74874. Dalam hal ini peneliti memiliki alasan mengapa memilih di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

- a. BNI Syariah Kantor Cabang Palanagka Raya yang memiliki nasabah zambrut atau nasabah prioritas.
- b. Data yang tersedia cukup mendukung.

## B. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), karena dalam penelitian ini penulis turun langsung ke lokasi penelitian yaitu Bank BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya. Untuk mengetahui loyalitas nasabah zambrut di Bank BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya, jenis pendekatan yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.<sup>39</sup>

Metode kualitatif bersifat mengembangkan teori yaitu dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipsn-lutipsn data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari naskah wawancara, catatan-lapangan, foto, *videotape*, dokumen, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya untuk dianalisa sehingga mendapatkan hasil yang kualitatif.<sup>40</sup>

Dalam penelitian ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui dan menggambarkan apa yang terjadi di lokasi penelitian dengan lugas dan rinci serta berupaya mengungkapkan bagaimana loyalitas nasabah zambrut pada bank BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya.

---

<sup>39</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2004, h. 3

<sup>40</sup> *Ibid.*, h. 6



## C. Objek dan Subjek Penelitian

### 1. Objek Penelitian

Menurut Nasution mendefinisikan bahwa objek penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Objek yang diteliti ialah tentang bagaimana loyalitas nasabah zambrot pada bank BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya.

### 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan diamati sebagai penelitian. Subjek penelitian ini terbagi dua bagian yaitu Narasumber utama dan informan. Subjek penelitian sebagai narasumber utama yaitu nasabah zambrot. Subjek penelitian sebagai informan terdiri dari dua orang yaitu AS sebagai *Junior Funding Assistant* dan DR sebagai *Customer Service*.

Teknik pengambilan sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan. Dalam penelitian Kualitatif, teknik sampling yang paling sering digunakan adalah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Penelitian kualitatif, sampel sumber data yang dikemukakan masih bersifat sementara. Namun demikian penelitian ini perlu menyebutkan siapa-siapa yang kemungkinan akan digunakan sebagai sumber data. Oleh

karena itu, dalam penelitian kualitatif ini teknik pengambilan sampel yang tepat sebagai sumber data yang digunakan untuk menunjang penelitian adalah teknik *purposive sampling*, karena peneliti dapat menentukan sampel (subjek) tertentu yang mampu membantu memberikan data terkait penelitian ini seperti yang telah disebutkan sebelumnya pada bagian subjek penelitian. Adapun kriteria subjek yang dijadikan acuan dalam penetapan sampel, yaitu:

- a. Nasabah berusia minimal 17 tahun.
- b. Berpendidikan minimal SLTA.
- c. Sudah menjadi nasabah zambrut minimal 3 tahun.
- d. Pihak Bank *Customer Service* dan *Funding asisten* Zambrut BNI Syariah.

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

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Nasution bahwa *purposive sampling*, yaitu mengambil sebagian yang terpilih menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel itu.<sup>41</sup> *Purposive sampling* digunakan dalam situasi dimana seorang peneliti menggunakan penilaiannya dalam memilih responden dengan tujuan tertentu didalam benaknya. *Purposive sampling* signifikan digunakan dalam situasi untuk memilih responden yang sulit dicapai, untuk itu peneliti cenderung

---

<sup>41</sup> Nasution, *Metodologi Research (penelitian ilmiah)*, Bandung : Bumi Aksara, 20014, h. 98.

subyektif (misalnya menentukan sampel berdasarkan kategorisasi atau karakteristik umum yang ditentukan sendiri oleh peneliti).<sup>42</sup>

## E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu :

### 1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Metode observasi meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra<sup>43</sup>.

Dalam hal ini peneliti dalam melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode observasi (pengamatan) merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun kelapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Disini, peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada subjek penelitian yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti.<sup>44</sup>

---

<sup>42</sup>Ibrahim, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Panduan Peneliti beserta Contoh Proposal Kualitatif)*, Bandung : Alfabeta, 2015, h. 72.

<sup>43</sup>M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta : Kencana, 2007, h. 115

<sup>44</sup>M. hariwijaya dan Triton, *Pedoman Penelitian Ilmiah Skripsi dan Tesis*, t.tp: Platinum, 2013, h. 63.

Berdasarkan Observasi yang dilakukan, peneliti berperan secara aktif mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam aktivitas mereka serta mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, yaitu antara lain :

- a. Gambaran umum Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.
- b. Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka raya.

## 2 Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.<sup>45</sup>

Teknik wawancara yang dilakukan adalah wawancara tidak terstruktur, dimana wawancara tidak terstruktur ini mirip dengan percakapan informal. Wawancara tidak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.<sup>46</sup>

Teknik ini bertujuan untuk menggali informasi lebih dalam mengenai loyalitas nasabah zambrut pada BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya yaitu dengan cara bertatap muka secara langsung (*face to face*) dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara lisan dengan

---

<sup>45</sup> Fenti Hikmawati, *Metodologi Penelitian*, Depok : PT. Rajagrafindo Persada, 2017, h. 83

<sup>46</sup> Deddy Mulyana, *Metodologi Penelitian Kualitatif : Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2018, h. 227

nasabah zambrut ditemani oleh *Funding Assistant*, maka dari itu wawancara tersebut dapat memperoleh kedalaman pertanyaan kepada subjek yang pada akhirnya diperoleh data yang dibutuhkan.

Adapun garis besar pertanyaan yang penulis tanyakan kepada subjek sebagai Narasumber Utama, yaitu :

- a. Berapa tahun bapak dan ibu menjadi nasabah priority di BNI Syariah ?
- b. Kemudahan apa yang dirasakan bapak dan ibu selama menjadi nasabah zambrut dari BNI Syariah ?
- c. Apakah bapak dan ibu menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah ?
- d. Apakah bapak dan ibu sering melakukan transaksi berulang setiap bulannya ?
- e. Apakah bapak dan ibu pernah merekomendasikan kepada teman, keluarga dan orang sekitar ?
- f. Apakah bapak dan ibu tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain ?
- g. Bagaimana bapak dan ibu bias menjadi nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?
- h. Apakah faktor yang mempengaruhi bapak dan ibu sehingga loyal untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya

Adapun garis besar pertanyaan yang penulis tanyakan kepada subjek sebagai informan, yaitu :

- a. Berapa Banyak nasabah zambrut di BNI Syariah kantor cabang Palangkaraya dari kurun waktu 3 tahun terakhir?

- b. Fasilitas dan kemudahan apa saja yang diberikan kepada nasabah zambrut?
- c. Bagaimana bapak dan ibu bias menajdi nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?
- d. Apakah faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya

### 3. Dokumentasi

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.<sup>47</sup>

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkam data yang berupa setiap bahan tertulis, gambar, dan catatan yang dapat memberikan informasi. Melalui teknik ini peneliti berupaya untuk mencari data dari hasil sumber tertulis, melalui dokumen atau apa saja yang memiliki relevansi sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh di lapangan. Dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu catatan tertulis dan rekaman hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik ini dilakukan sebagai bukti bahwa peneliti telah melaksanakan penelitian kepada subjek penelitian. Melalui dokumentasi ini data yang di peroleh adalah sebagai berikut:

- a. Profil lokasi penelitian yaitu BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

---

<sup>47</sup> Sudaryono, *Metodologi Penelitian*, Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada. 2017, h. 219

- b. Foto kegiatan penelitian lapangan yang meliputi lokasi penelitian, kegiatan wawancara dan pengamatan.
- c. Dokumen-dokumen pelengkap jika ada.

## F. Pengabsahan Data

Keabsahan data digunakan untuk menjamin bahwa semua data yang telah diamati dan diteliti relevan dengan yang sesungguhnya, agar penelitian ini menjadi sempurna. Untuk keabsahan data peneliti menggunakan Triangulasi yaitu mengadakan perbandingan, antara teori dan hasil di lapangan pada sumber data yang satu dengan yang lain.

Teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.<sup>48</sup>

Memperoleh tingkat keabsahan data penelitian menggunakan triangulasi yakni mengadakan perbandingan atau pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar itu untuk pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, triangulasi dalam penelitian ini meliputi triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu perbandingan atau pengecekan balik derajat

---

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D)*, Bandung: Alfabeta, 2011, h. 423.

kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda, dengan jalan :<sup>49</sup>

1. Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara.
2. Membanding apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membanding data hasil wawancara dengan isi dokumen yang dihimpun atau berkaitan. Pada triangulasi dengan *metode*, menurut Patton (1987: 329) terdapat dua strategi, yaitu: (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.<sup>50</sup>

Jadi *triangulasi* berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan kontruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.<sup>51</sup> Inilah triangulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil wawancara yang diperoleh dengan isi dokumen yang terkait sebagaimana telah disebutkan di atas.

Membandingkan data hasil wawancara dengan masing-masing narasumber utama dan informan, yakni membandingkan data hasil

---

<sup>49</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2015, h. 179

<sup>50</sup>*Ibid.*, h. 331.

<sup>51</sup>*Ibid.*, h. 332



wawancara antara para nasabah zambrut yang loyal pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya serta pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya bagian *Funding* yang menangani nasabah zambrut itu sendiri maupun pegawai yang berada dibidang lainnya yang mengetahui tentang nasabah zambrut.

2. Membandingkan data hasil wawancara dalam waktu yang berbeda, yakni membandingkan data hasil wawancara melalui pengamatan (observasi) dan wawancara langsung pada subjek.

### **G. Analisis Data**

Analisis data merupakan cara untuk menganalisa hasil dari data yang diperoleh dalam penelitian sehingga lebih mudah untuk dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data ini dilakukan setelah terkumpulnya semua data hasil penelitian.<sup>52</sup> Dalam menganalisis suatu persoalan tentang loyalitas nasabah zambrut, maka penelitian tentang loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya tidak lepas dari faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur). Selain menggunakan prinsip-prinsip analisis pembiayaan dan beberapa prosedur pencegahan yang sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, maka dalam menganalisis data yang terkumpul peneliti menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Oleh karena itu, analisis deskriptif ini dimulai dari teknik

---

<sup>52</sup>Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, h. 69.

klasifikasi data. Dengan adanya metode deskriptif kualitatif, maka ada beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk memproses analisis data.

Langkah - langkah tersebut adalah :

1. *Data collection*, atau koleksi data ialah pengumpulan data dengan analisis data, yang mana data tersebut diperoleh selama melakukan pengumpulan data tanpa proses pemilahan. Peneliti mengumpulkan data dari sumber sebanyak mungkin mengenai loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.
2. *Data reduction* yaitu pengolahan data yang mencakup kegiatan mengikhtiarkan hasil pengumpulan data selengkap mungkin, dan memilah-milahnya ke dalam suatu konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu. Data yang didapat dari penelitian tentang loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah kantor Cabang Palangka Raya.
3. *Data display* atau penyajian data ialah data yang dari kenchah penelitian dipaparkan secara ilmiah oleh peneliti dengan tidak menutupi kekurangan. Data yang didapat dari penelitian tentang loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah kantor Cabang Palangka Raya maka yang dianggap tidak pantas atau kurang valid akan dihilangkan atau tidak dimasukkan ke dalam pembahasan.
4. *Conclusions drawing* atau penarikan kesimpulan dengan melihat kembali pada reduksi data (pengurangan data) dan data display sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari data yang diperoleh. Sehingga kesimpulan yang didapat dari studi tentang loyalitas

nasabah zambrot pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka

Raya tidak menyimpang dari data yang dianalisis.<sup>53</sup>



---

<sup>53</sup>Matthew B. Milles & A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1999, h. 16

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Profil Bank BNI Syariah**

###### **a. Sejarah Bank BNI Syariah**

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya UUS BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (office channelling) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.<sup>54</sup>

Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 Payment Point.

Bank BNI Syariah membuka cabang di Palangka Raya pada tanggal 09 Juli 2012. Untuk wilayah Kalimantan Tengah Bank BNI Syariah Cabang Palangka Raya merupakan cabang ke-44. Keberadaan Bank BNI Syariah di Palangka Raya sebagai wujud partisipasi dalam

---

<sup>54</sup>Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, 8 juli 2020

upaya bersama untuk menciptakan percepatan ekonomi mikro menengah maupun makro khususnya dalam penerapan sistem bagi hasil yang kompetitif oleh Bank BNI Syariah.<sup>55</sup>

## **b. Visi , Misi dan Budaya Kerja BNI Syariah KC Palangka Raya**

### **1. Visi Bank BNI Syariah**

“Menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.<sup>56</sup>

### **2. Misi Bank BNI Syariah**

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi sebagai pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah.

### **3. Budaya Kerja BNI Syariah KC Palangka Raya**

#### **a. Amanah**

- 1) Jujur dan menepati janji.
- 2) Bertanggung jawab
- 3) Bekerja ikhlas dan mengutamakan niat ibadah
- 4) Melayani melebihi harapan

#### **b. Jamaah**

- 1) Peduli dan berani memberi maupun menerima umpan balik yang konstruktif

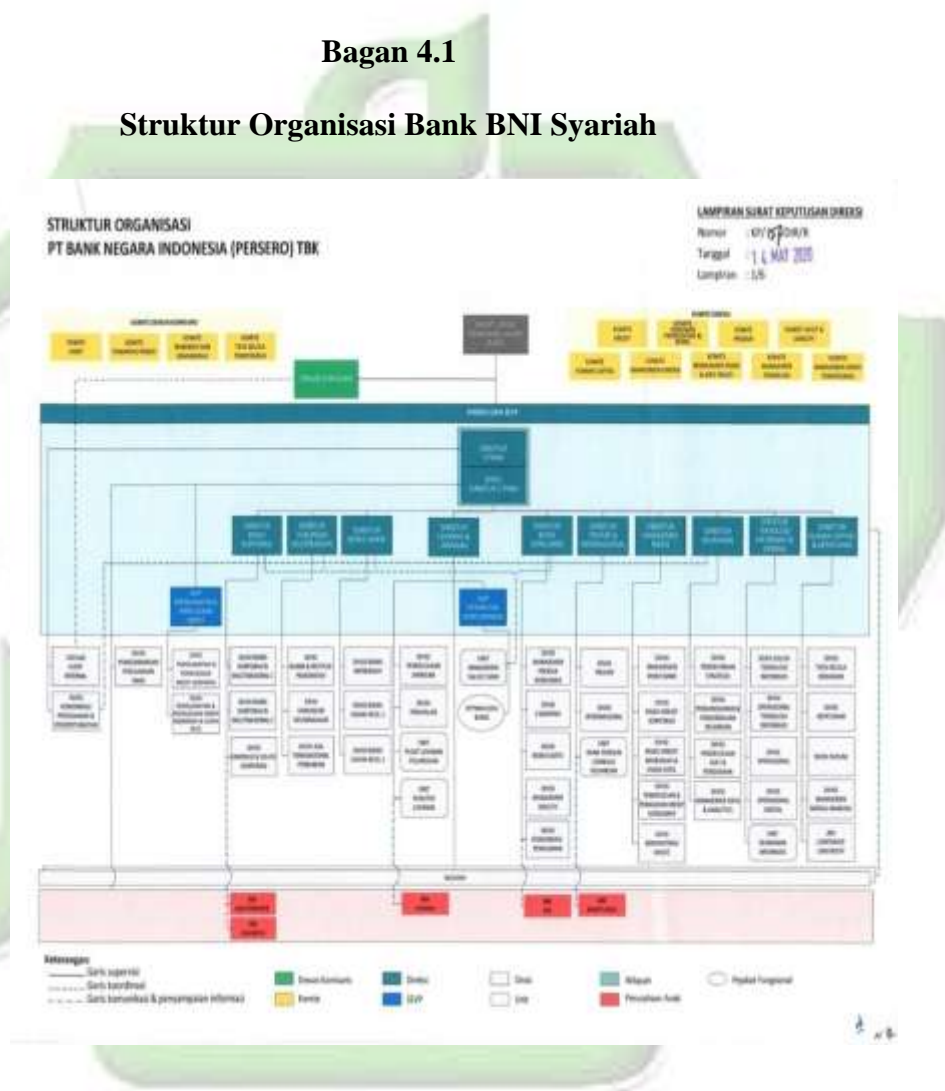
<sup>55</sup>Wawancara dengan narasumber ML selaku Operational Manager BNI Syariah cab. Palangka Raya, pada tanggal 5 Juli 2020

<sup>56</sup>Buku Pedoman Profil Perusahaan BNI Syariah dan dapat dilihat di web resmi <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan> di akses pada tanggal 5 Juli 2020

- 2) Membangun sinergi seara profesional
- 3) Memberi pengetahuan yang bermanfaat
- 4) Memperkuat kepemimpinan yang efektif

### c. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah

Adapun struktur organisasi Bank BNI Syariah adalah sebagai berikut :<sup>57</sup>



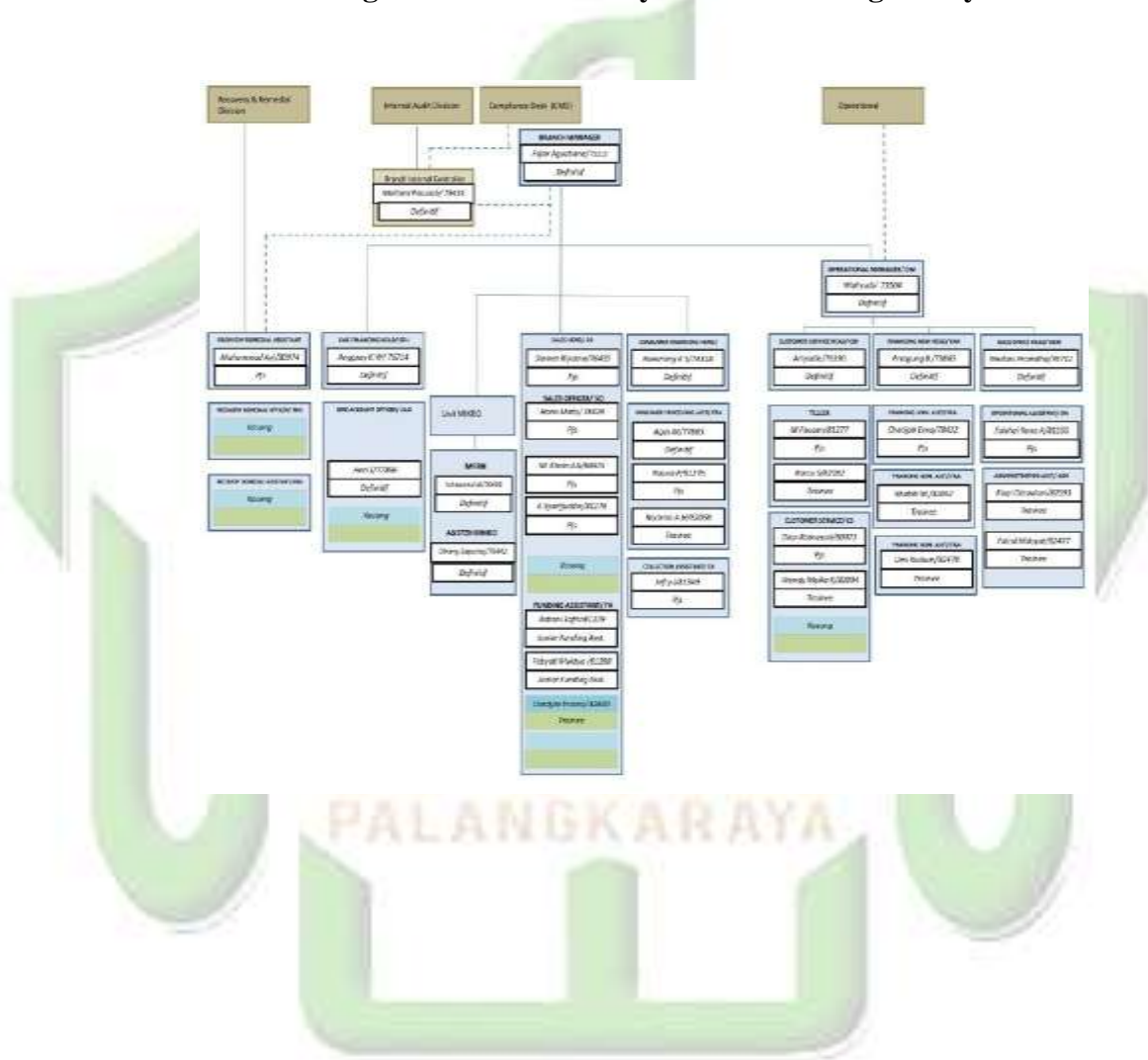
<sup>57</sup>Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, 8 juli 2020

**d. Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya**

Adapun struktur organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya adalah sebagai berikut :<sup>58</sup>

**Bagan 4.2**

**Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KC Palangka Raya**



<sup>58</sup>Dikutip dari File Struktur Organisasi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya



## e. Jasa dan Produk BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya

### 1) Tabungan

#### a. BNI Dollar iB Hasanah

Tabungan yang dikelola dengan akad wadiah dan mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah Perorangan dan Non Perorangan dalam mata uang USD.

#### b. BNI SimPel iB Hasanah

Tabungan dengan akad wadiah untuk siswa berusia di bawah 17 tahun dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### c. BNI Baitullah iB Hasanah

BNI Baitullah iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup><https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, hal, 49, 13 juli 2020

d. BNI Prima iB Hasanah

BNI Prima iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan bagi Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.

e. BNI Tunas iB Hasanah

BNI Tunas iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Wadiah dan Mudharabah yang diperuntukkan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia di bawah 17 tahun.

f. BNI Bisnis iB Hasanah

BNI Bisnis iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah dan Wadiah yang dilengkapi dengan detail mutasi debit dan kredit pada buku tabungan dan bagi hasil yang lebih kompetitif dalam mata uang rupiah.

g. BNI iB Hasanah

BNI iB Hasanah adalah tabungan dengan akad Mudharabah atau Wadiah yang memberikan berbagai fasilitas serta kemudahan dalam mata uang Rupiah.<sup>60</sup>

h. BNI Tapenas iB Hasanah

BNI Tapenas iB Hasanah adalah tabungan berjangka dengan akad Mudharabah untuk perencanaan masa depan yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan sistem setoran bulanan yang bermanfaat untuk

---

<sup>60</sup><https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, hal, 50, 13 juli 2020

membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana masa depan lainnya.

i. BNI Tabunganku iB Hasanah

BNI TabunganKu iB Hasanah ialah produk simpanan dana dari Bank Indonesia yang dikelola sesuai dengan prinsip syariah dengan akad Wadiah dalam mata uang Rupiah untuk meningkatkan kesadaran menabung masyarakat.

2) Deposito

Deposito merupakan investasi berjangka waktu tertentu dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip mudharabah mutlaqah.

3) Pembiayaan Giro

Giro merupakan sarana penyimpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah untuk kemudahan transaksi dengan pengelolaan berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah ( tabungan tidak mendapat keuntungan Karena sifatna titipan ).<sup>61</sup>

---

<sup>61</sup><https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, hal, 54, 13 juli 2020

#### 4) Produk Jasa

##### a. Hasanah Debid Card

Card adalah sarana untuk melakukan transaksi penarikan, pembayaran, dan pemindahbukuan dana pada ATM BSM, ATM Mandiri, ATM bersama. Selain itu kartu Card dapat dipergunakan untuk transaksi perbankan melalui ATM dan mesin debit ( EDC / Electronic Data Capture ).

##### b. Mobile Banking

Mobile Banking GPRS merupakan layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS.

##### c. Net Banking

Net Banking merupakan layanan transaksi perbankan (Non Tunai) melalui internet.<sup>62</sup>

#### 5) Pembiayaan

##### a. Pembiayaan Konsumtif

1. Griya iB Hasanah, adalah pembiayaan pemilikan rumah, ruko, kavling siap bangun, dan renovasi rumah serta pembelian rumah. Griya iB Hasanah menggunakan akad Murabahah yaitu akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pemebeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.

---

<sup>62</sup><https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, hal, 56, 13 juli 2020

2. Oto iB Hasanah, adalah pembiayaan untuk pembelian kendaraan dengan proses yang mudah dan cepat berdasarkan syariah. Uang muka relatif ringan dan pembayaran dapat dilakukan secara debet otomatis.
3. iB Hasanah Card, adalah kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit berdasarkan prinsip syariah yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat fix, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga, iB Hasanah Card tidak hanya digunakan untuk kegiatan konsumtif namun dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan ibadah umroh, pendidikan, dan kegiatan usaha.

b. Pembiayaan Produktif

1. Tunas Usaha iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berdasarkan akad mudharabah yang diberikan untuk usaha produktif yang feasible namun belum bankable guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.
2. Wirausaha iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berlandaskan akad mudharabah, musyarakah yang diberikan untuk pertumbuhan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.
3. Usaha Kecil iB Hasanah, adalah fasilitas pembiayaan produktif berdasarkan akad mudharabah, musyarakah yang

diberikan untuk pengembangan usaha produktif yang feasible guna memenuhi kebutuhan modal usaha atau investasi usaha.<sup>63</sup>



---

<sup>63</sup><https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, hal, 57, 13 juli 2020

## 2. Nasabah Prioritas Dalam BNI Syariah KC Palangka Raya

Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya Nasabah Zamrud sama dengan nasabah prioritas. Nasabah segmen *high networth individuals* secara perorangan dalam mata uang rupiah dan bagi hasil yang lebih kompetitif.<sup>64</sup>

### a. Keunggulan

1. Zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia.
2. Zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI).
3. Fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah.
4. Perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah)
5. Fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu.
6. Fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking).
7. Mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail.
8. Layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukan Zamrud Card.

<sup>64</sup><https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniprimaibhasanah>, 29 februari 2020

9. Dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan.
10. *Pre-embossed Hasanah Card* Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
11. Mendapatkan *Special Birthday Gift*.
12. Nisbah bagi hasil (nasabah : Bank) : 23%:77%
12. Mendapatkan *Special Event Invitation*.

**b. Fasilitas :**

1. Buku Tabungan
2. Hasanah Debit GPN atau Zamrud Card
3. E-banking (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Mobile Banking).

**c. Persyaratan dan tata cara :**

1. Kartu Identitas Asli (KTP/Paspor).
2. Kartu NPWP
3. Setoran awal minimal Rp. 25.000.000,-.
4. Memiliki dana minimal Rp. 250.000.000,
5. Pengelolaan rekening Rp 11.000/bulan
6. Biaya dibawah saldo minimal Rp 200.000,
7. Pengelolaan rekening Rp 50.000,-
8. Biaya penutupan rekening Rp 100.000,-



## B. Penyajian Data

### 1. Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, akan diuraikan dalam beberapa penyajian data dari hasil wawancara. Agar lebih jelas, berikut peneliti uraikan mengenai subjek penelitian dan keterangan yang didapatkan peneliti.

#### Narasumber Utama 1

Nama : YD

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pekerjaan : Pengusaha

Hasil wawancara dengan YD yang merupakan nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu: 1. Berapa tahun bapak dan ibu menjadi nasabah priority di BNI Syariah. 2. Kemudahan apa yang dirasakan bapak dan ibu selama menjadi nasabah zambrut ? 3. Apakah bapak dan ibu menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah ? 4. Apakah bapak dan ibu sering melakukan transaksi berulang setiap bulannya ? 5. Apakah bapak dan ibu pernah merekomendasikan kepada teman, keluarga dan orang sekitar ? 6. Apakah bapak dan ibu tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain ? 7. Bagaimana bapak dan ibu bias menjadi nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?

Kemudian subjek YD menjawab :

“saya menjadi nasabah zambrut kurang lebih 5 tahun mba. Jelas yang saya rasakan mendapatkan pelayanan lebih dari nasabah yang biasa seperti saya melakukan penarikan dan setoran tentu lebih cepat, pelayanannya pun saya engga perlu ngantri dibanking hall, engga repot ngambil nomor antrian. Saya cukup memperlihatkan kartu saya langsung dilayani CS atau Tellernya bahkan langsung atasannya dan saya tinggal menunggu diruangan yang telah disediakan. Iya saya menggunakan iB hasanah card kartu kredit tapi berbasis syariah, selain itu juga saya ada ditawarkan pembiayaan untuk pembelian rumah. Hampir setiap bulan saya melakukan transaksi seperti setor tunai kalo engga penarikan. Tentu saya pernah merekomendasikan dengan teman saya karna merasakan pelayanannya mudah dan nyaman dengan fasilitas yang diberikan sebagai nasabah zambrut yang menurut saya pelayanannya bagus sekali, apalagi disaat awal pandemi lalu saya diberikan masker dan handsanitaizer ya. Sejauh ini engga sih mba karna udah merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan di BNI Syariah ini jadi buat apa saya harus pindah ke bank lain lagi. Kebetulan ada kenalan saya di BNI Syariah ini yang menawarkan untuk saya menjadi nasabah zambrut lalu dibantu juga untuk memenuhi berkas yang diperlukan untuk menjadu nasabah zambrut gitu mba”.<sup>65</sup>

Subjek YD menjelaskan bahwa sudah lama menjadi nasabah zambrut kurang lebih selama 5 tahun, YD juga menjelaskan kemudahan yang dirasakan selama menjadi nasabah zambrut seperti mendapatkan pelayanan extra dari pegawai bahkan bisa dilayani oleh atasannya langsung cukup dengan memperlihatkan zambrut card kepada petugas keamanan didepan pintu masuk. YD juga menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh pihak BNI Syariah seperti iB Hasanah Card, iB Hasanah Card adalah kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit berdasarkan prinsip syariah yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat

---

<sup>65</sup>Wawancara dengan narasumber utama 1 tanggal 29 Juni 2020

fix, adil, transparan, dan kompetitif tanpa perhitungan bunga, iB Hasanah Card tidak hanya digunakan untuk kegiatan konsumtif namun dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan ibadah umroh, pendidikan, dan kegiatan usaha selain itu juga nasabah YD melakukan pembiayaan untuk membeli rumah. Nasabah YD juga mengatakan pernah merekomendasikan kepada temannya karena beliau merasakan pelayanan yang extra dan kemudahan yang diberikan serta sangat pedulinya pihak bank kepada nasabah zambrot. Untuk sejauh ini seperti yang dikatakan nasabah YD tidak terpengaruh oleh tawaran bank lain karena sudah merasa puas dengan BNI Syariah. YD Menjadi nasabah zambrot karena ditawarkan oleh kenalalannya yang bekerja di BNI Syariah untuk menjadi nasabah zambrot.

#### **Narasumber Utama 2**

Nama : RW

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Berdagang

Hasil wawancara dengan RW yang merupakan nasabah zambrot di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu: 1. Berapa tahun bapak dan ibu menjadi nasabah priority di BNI Syariah. 2. Kemudahan apa yang dirasakan bapak dan ibu selama menjadi nasabah zambrot ? 3. Apakah bapak dan ibu menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah ? 4. Apakah bapak dan ibu sering melakukan transaksi berulang setiap bulannya ? 5. Apakah bapak dan ibu pernah

merekomendasikan kepada teman, keluarga dan orang sekitar ? 6. Apakah bapak dan ibu tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain ? 7. Bagaimana bapak dan ibu bisa menjadi nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?

Kemudian subjek RW menjawab :

“menjadi nasabah ini sudah 7 tahunan de, kemudahan yang dirasakan banyak de kaya pelayanan mereka ini cepat terus kalo minta laporan keuangan itu diberikan sangat detail dan dijelaskan juga, lalu diberikan tempat tunggu yang nyaman disediakan minum dan snack gitu de jadi rasa enak aja udah sama pegawai disini juga ramah semua de, iya de saya juga menggunakan mbanking, menggunakan BNI Baitullah iB Hasanah untuk persiapan berangkat ibadah haji saya 3 tahun lalu. Saya engga setiap bulan de malah hampir setiap hari transaksi setoran terus jadi setiap sore kalo toko saya tutup ya setoran de supaya aman jadinya. Pernah saya tawarin sama sepupu yang jualan sama kaya saya de dan sekarang juga sudah jadi nasabah disini. Pernah sih ditawarin sama bank lain pegawainya datang ketoko tapi ya saya tolak soalnya saya sudah jadi nasabah disini dan saya juga udah merasa kaya keluarga gitu jadi engga lah mau pindah ke bank lain de. Dulu itu pegawai yang datangin ke toko nawarin jadi besoknya saya datang ke kantor lalu dijelaskan beberapa produk dan saya tertarik untuk jadi nasabah zambrut”<sup>66</sup>.

Subjek RW menjelaskan bahwa sudah menjadi nasabah zambrut selama 7 tahun, kemudahan yang dirasakan oleh RW seperti pelayanan yang cepat, laporan keuangan yang detail dibantu dengan pegawai akan membantu menjelaskan apabila ada laporan yang kurang jelas, fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ditambah para pegawai yang ramah. RW mengatakan bahwa menggunakan jasa lain dari BNI Syariah Kantor

---

<sup>66</sup>Wawancara dengan narasumber utama 2 tanggal 12 Agustus 2020

cabang palangkaraya yaitu mbanking dan BNI Baitullah iB Hasanah untuk keberangkatan Haji. Untuk transaksi berulang setiap bulan RW mengatakan melakukan transaksi setiap hari untuk melakukan setoran setelah selesai berdagang agar uang RW aman apabila disimpan dibank. RW juga pernah merekomendasi kepada keluarga yang bekerja sama seperti RW dan sekarang menjadi nasabah BNI Syariah juga. RW juga menjelaskan bahwa pernah ada pegawai dari bank lain yang menawarkan untuk menjadi nasabah akan tetapi RW menolak sebab sudah menjadi nasabah zambrut BNI Syariah dan merasa sudah seperti keluarga tambah RW itulah sebabnya tidak ingin berpindah ke bank lain. Awal menjadi nasabah zambrut ditawarkan oleh pegawai BNI Syariah saat berkunjung ke toko dan pada saat itu RW juga merasa perlu dan esok harinya RW mendatangi Kantor BNI Syariah yang tidak jauh dari toko.

### **Narasumber Utama 3**

Nama : ST

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Dokter

Hasil wawancara dengan yang merupakan nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu: 1. Berapa tahun bapak dan ibu menjadi nasabah priority di BNI Syariah. 2. Kemudahan apa yang dirasakan bapak dan ibu selama menjadi nasabah zambrut ? 3. Apakah bapak dan ibu menggunakan jasa lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah ? 4. Apakah bapak dan ibu sering melakukan transaksi berulang

setiap bulannya ? 5. Apakah bapak dan ibu pernah merekomendasikan kepada teman, keluarga dan orang sekitar ? 6. Apakah bapak dan ibu tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain ? 7. Bagaimana bapak dan ibu bias menjadi nasabah zambrot di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya ?

Kemudian subjek ST menjawab :

“saya menjadi nasabah zambrot baru 3 tahun mba. Untuk kemudahan yang saya rasakan sih banyak mba kaya kalo saya lagi perjalanan naik pesawat saya dapat executive lunch di bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah dan itu buat dua orang mba walaupun yang punya kartunya saya, terus pelayanannya cepet respon dari pegawainya cepet kalo saya telfon kerumah ambil setoran mba, kan kalo saya sibuk engga sempet ke kantor jadi minta tolong mba AS biasa ambil kerumah soalnya udah akrab juga sama pegawai disini gitu mba. Jasa lain ya mba ada saya make mbanking terus membuka Tabungan iB Tunas Hasanah untuk anak saya. Setiap bulannya ada saya melakukan transaksi entah itu setoran atau penarikan gitu mba yang pasti sih tiap ada. Pernah saya merekomendasikan kepada temen saya terus keluarga saya juga pernah mba. Kalo saya engga mba soalnya udah suka aja di BNI Syariah ini apalagi pelayanan dan kenyamanan yang diberikan jadi saya mikirnya udah lah disini aja mba. Dulu itu mba AS ini kan pasien saya jadi cerita lah kami berdua terus mbanya ada nawarin produk termasuk nasabah zambrot yang saya gunakan sekarang mba”.<sup>67</sup>

Subjek ST menjelaskan bahwa sudah menjadi nasabah zambrot selama 3 tahun. ST juga menyebutkan kemudahan yang dirasakan selama menjadi nasabah zambrot dengan pelayanan perjalanan seperti executive lunch di bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah dan pelayanan yang cepat bisa antar jemput transaksi apabila nasabah menelpon. ST juga

---

<sup>67</sup>Wawancara dengan narasumber utama 3 tanggal 19 Agustus 2020

menggunakan mbanking dan Tabungan iB Tunas Hasanah untuk anaknya. Setiap bulan ST melakukan transaksi setoran setiap bulan. ST juga pernah merekomendasikan kepada teman dan keluarganya dan YD juga menjelaskan tidak terpengaruh karena sudah merasa nyaman dan suka dengan pelayanan yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. ST bisa menjadi nasabah karena salah satu pegawai BNI Syariah adalah pasien yang memperkenalkan beberapa produk termasuk nasabah zambrut.

### **Informan 1**

Nama : AS

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : *Junior Funding Assistant*

Hasil wawancara dengan AS yang merupakan *Junior Funding Assistant* di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu: 1. Berapa banyak nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dari kurun waktu 3 tahun terakhir ? 2. Fasilitas dan kemudahan apa saja yang diberikan kepada nasabah zambrut ? 3. Bagaimana cara untuk memasarkan produk Tabungan iB Prima Hasanah ?

Kemudian subjek AS menjawab :

“Di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya setiap tahun selalu mengalami kenaikan untuk nasabah zambrut, dari 3 tahun terakhir dari tahun 2016 terdapat 49 nasabah, ditahun 2017 terdapat 59 nasabah dan 2018 terdapat 69 nasabah dan sekarang jumlah nasabah 84 de. Fasilitas yang didapat dari BNI Syariah seperti zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM

Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia, zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI), fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah. perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah), fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu. fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail, layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card. dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan, *pre-embossed Hasanah Card* Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. mendapatkan *Special Birthday Gif*, Nisbah bagi hasil (nasabah : Bank) : 23%:77%, Mendapatkan *Special Event Invitation*. Kami biasa datang ketoko- toko besar atau pas ada acara event gitu de dank an banyak juga temen yang punya kenalan pengusaha jadi ditawarkan juga de”<sup>68</sup>.

Informan AS menjelaskan nasabah zambrut dari 3 tahun terakhir dari tahun 2016 terdapat 49 nasabah, ditahun 2017 terdapat 59 nasabah dan 2018 terdapat 69 nasabah dan sekarang jumlah nasabah 84. AS menjelaskan fasilitas yang didapat nasabah zambrut yaitu zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia, zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI)

---

<sup>68</sup>Wawancara denga Informan 1 tanggal 29 Juni2020



dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI), fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah. perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah), fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu. fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail, layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card. dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan, *pre-embossed Hasanah Card* Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. mendapatkan *Special Birthday Gif*, Nisbah bagi hasil (nasabah : Bank) : 23%:77%, Mendapatkan *Special Event Invitation*. AS menjelaskan untuk memasarkan tim *Funding* langsung datang ketoko besar, saat ada event dan ditawarkan pada teman – teman pengusaha.

### **Informan 2**

Nama : DR  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Jabatan : *Customer Service*

Hasil wawancara dengan AS yang merupakan *Junior Funding Assistant* di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan yaitu: 1. Berapa banyak nasabah zambrut di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dari kurun waktu 3 tahun terakhir ? 2. Fasilitas dan kemudahan apa saja yang

diberikan kepada nasabah zambrut ? 3. Bagaimana cara untuk memasarkan produk Tabungan iB Prima Hasanah ?

Kemudian subjek DR menjawab :

“ untuk nasabah zambrut BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dari 3 tahun terakhir dari tahun 2016 terdapat 49 nasabah, ditahun 2017 terdapat 59 nasabah dan 2018 terdapat 69 nasabah dan sekarang jumlah nasabah 84. Dibrosur BNI Syariah itu ada tertera seperti zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia, zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI), fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah. perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah), fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu. fasilitas e-Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail, layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card. dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan, *pre-embossed Hasanah Card Platinum* sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mendapatkan *Specials Birthday Gif*, Nisbah bagi hasil (nasabah : Bank) : 23%:77%, Mendapatkan *Special Event Invitation*. Untuk pemasaran atau promosi bagian dari *funding* yang nyamperin ketoko besar didekat kantor ni bisa juga kami pihak CS kalo ada nasabah yang mempunyai dana lebih biasa kami tawarkan”<sup>69</sup>.

Informan DR menjelaskan nasabah zambrut dari 3 tahun terakhir, tahun 2016 terdapat 49 nasabah, ditahun 2017 terdapat 59 nasabah dan 2018 terdapat 69 nasabah dan sekarang jumlah nasabah 84.

<sup>69</sup>Wawancara dengan Informan 2 tanggal 28 Agustus 2020

Fasilitas yang didapat nasabah zambrut zamrud Card sebagai kartu ATM pada jaringan ATM (ATM BNI, ATM Bersama, ATM Link, ATM Prima & Cirrus) dan kartu belanja (Debit Card) di merchant berlogo MasterCard di seluruh dunia, zamrud card dengan limit transaksi tarik tunai hingga Rp 10.000.000,-/hari, transfer hingga Rp 100.000.000,-/hari (ke sesama BNI Syariah/ BNI) dan Rp 25.000.000,-/hari (ke non BNI Syariah/BNI), fasilitas Executive Lounge di Bandara yang bekerjasama dengan BNI Syariah. perlindungan Asuransi Jiwa (untuk akad Mudharabah), fasilitas *auto debet* untuk pembayaran tagihan tertentu. fasilitas e- Banking (Internet Banking, SMS Banking, Mobile Banking dan Phone Banking), mutasi transaksi di buku tabungan lebih detail, layanan antrian prioritas di kantor-kantor cabang BNI Syariah dengan menunjukkan Zamrud Card. dapat dijadikan sebagai agunan pembiayaan, *pre-embossed Hasanah Card* Platinum sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mendapatkan *Specials Birthday Gif*, Nisbah bagi hasil (nasabah : Bank) : 23%:77%, Mendapatkan *Special Event Invitation* jelasnya. DR menjelaskan bahwa untuk pemasaran produk dan promosi itu bagian *funding* yang langsung terjun ke lapangan, pihak CS juga menawarkan langsung apabila ada nasabah yang memiliki dana lebih.

## **2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya**

Untuk mengetahui hasil penelitian mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, akan diuraikan dalam penyajian data dari beberapa subjek nasabah zambrut dan subjek yang bekerja di BNI Syariah kantor Cabang Palangka Raya. Berikut ini hasil wawancara dengan beberapa subjek tersebut:

### **Narasumber Utama 1**

Peneliti menanyakan apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, kemudian narasumber utama 1 YD menjawab:

“yang pasti dari segi pelayanan extra yang diberikan, kemudahan dalam setiap transaksi atau apapun yang saya butuhkan, respon cepat dari pegawai dan Brand dari bank itu sendiri kan saya sebagai nasabah itu pasti cari tau dulu mba gimana bank ini baik apa engga, bermasalah apa engga kan kita engga mau sembarangan nyimpan dana kalo misal bank itu bermasalah apa lagi kalo sampe koleb yak an kita nasabah yang rugi mba. Lagian untuk meliat itu say bisa langsung cari di google liat di situs OJK gimana kan keliatan langsung mba sekarang udah jaman canggih lah jadi enak mau apa-apa. Jadi itu yang bikin saya percaya dan udah ngerasa puas sama pelayanan disni”.<sup>70</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber utama 1 YD mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dari segi

---

<sup>70</sup>Wawancara dengan narasumber utama 1 tanggal 29 Juni 2020

pelayanan extra yang diberikan, kemudahan dalam setiap transaksi, respon cepat dan brand atau merek dari bank yang baik dan tidak bermasalah. YD juga mengatakan bahwa untuk mengetahui hal tersebut bisa membuka digoogle dan meliat laporan di OJK secara langsung. Hal itulah yang membuat YD percaya dan merasa puas dengan pelayanan.

### **Narasumber Utama 2**

Peneliti menanyakan apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, kemudian narasumber utama 2 RW menjawab:

“karena disini pegawainya ramah, pelayananya cepat, kantornya bersih, tempat nunggu nyaman, untuk BNI Syariah ini sih saya liat bagus sejauh ini dari apa yang pihak BNI Syariah lakukan juga kayanya belum ada yang pernah komplek ya. Dan karena itulah rasanya percaya udah kalo naruh uang disini aman”<sup>71</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber utama 2 RW mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya bahwa pelayanan cepat, pegawai yang ramah dalam melayani serta tempat yang bersih nyaman dan citra perusahaan sendiri yang baik sehingga membuat nasabah RW percaya dan merasa aman menyimpan uang dan bertransaksi di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

---

<sup>71</sup>Wawancara dengan narasumber utama 2 tanggal 12 Agustus 2020

### Narasumber Utama 3

Peneliti menanyakan apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, kemudian narasumber utama 3 ST menjawab:

“karena citra perusahaan baik, pelayanan baik, tempat yang bersih, pegawai ramah, dan ada edukasi yang diberikan oleh pihak bank ke sekolah sekolah yang ada dikota palangkaraya dan menurut saya itu baik dan apa lagi ya, masih banyak aja sih mba ya seperti saya sebutin tadi. Maka dari itu kenapa saya pun percaya, merasa aman dan engga ragu aja sama BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya”.<sup>72</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber utama 3 ST mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya dikarenakan citra perusahaan yang baik pelayanan, tempat pegawai yang ramah serta edukasi yang diberikan oleh pihak BNI Syariah kantor cabang palangka raya pada beberapa sekolah membuat ST merasa aman dan percaya kepada BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

### Informan 1

Peneliti menanyakan apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, kemudian Informan 1 AS menjawab:

“salah satu faktornya itu karena pelayanan extra dan setulus hati dari kami yang membuat nasabah loyal terhadap BNI Syariah ini lalu karena citra perusahaan yang baik dan kami pun memberikan yang terbaik dalam setiap pelayanan dan apa yang dibutuhkan oleh nasabah. Untuk komplek dari

---

<sup>72</sup>Wawancara dengan narasumber utama 3 tanggal 19 Agustus 2020

nasabah sih belum ada khususnya nasabah zambrut ini de”.<sup>73</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 1 AS mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, beliau menjelaskan faktor yang mempengaruhi ialah pelayanan extra yang diberikan dengan setulus hati setra citra bank yang baik membuat nasabah menjadi loyal dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

### **Informan 2**

Peneliti menanyakan apa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, kemudian informan 2 DR menjawab:

“karena pelayanan ekstra yang kami berikan dan kemudahan yang diberikan kepada nasabah dan kami sangat menjaga kerahasiaan privasi nasabah dan menjaga amanah dari nasabah. Dari citra bank sendiri yang baik menambah rasa percaya dan aman”.<sup>74</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 2 DR mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrut untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, DR menjelaskan dari segi pelayanan ekstra, kemudahan yang diberikan dan pihak bank yang sangat menjaga privasi dari nasabah membuat nasabah merasa aman dan percaya kepada BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

---

<sup>73</sup> Wawancara dengan Informan 1 tanggal 29 Juni 2020

<sup>74</sup> Wawancara dengan Informan 2 tanggal 28 Agustus 2020

## C. Analisis Data

### 1. Loyalitas Nasabah Zambrut Pada Jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya

Rumusan masalah yang pertama adalah “loyalitas nasabah zambrut pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dari hasil penelitian dengan pihak nasabah zambrut BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya mengenai loyalitas nasabah zambrut. Menurut peneliti nasabah zambrut sudah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya. Dilihat dari indikator loyalitas nasabah dalam teori yang sudah peneliti paparkan di BAB II beberapa indikator tersebut adalah sebagai berikut:

#### a. Transaksi berulang

Para nasabah menggunakan kembali produk atau jasa di bank syariah secara teratur.<sup>75</sup> Adapun pada penelitian ini peneliti menganalisis bahwa nasabah zambrut melakukan transaksi berulang secara rutin, seperti yang dilakukan oleh nasabah YD, RW, dan ST yang melakukan transaksi setiap bulannya.

#### b. Merekomendasikan kepada orang lain

Para nasabah yang merasakan kenyamanan dan kepuasan tersendiri yang dirasakan maka nasabah akan merekomendasikan produk atau jasa bank syariah kepada orang lain. Pada penelitian ini peneliti menganalisis bahwa nasabah zambrut

---

<sup>75</sup>Jill Griffin, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2005, hal. 31



merekomendasikan produk atau jasa yang ada di BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya kepada orang lain, teman, keluarga, seperti yang dilakukan nasabah YD yang menawarkan dengan teman lalu nasabah RW kepada keluarganya dan begitu juga dengan nasabah ST.

c. Menggunakan jasa lain yang ditawarkan

Kepuasan yang dirasakan nasabah pada suatu produk atau jasa, maka akan ada dorongan untuk mencoba tawaran produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh bank syariah. Pada penelitian ini peneliti menganalisis bahwasanya nasabah zambrut menggunakan produk atau jasa lain yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya seperti menggunakan jasa pembiayaan dalam bentuk kredit card dan ada juga pembiayaan untuk membeli sebuah rumah seperti yang dilakukan oleh nasabah YD yang menggunakan kredit card dan untuk pembelian rumah.

d. Tidak terpengaruh tawaran dari pesaing

Tidak akan mudah tergiur oleh tawaran dari produk sejenis pesaing, karena sudah terbentuk kenyamanan dalam diri selama menggunakan produk atau jasa di bank syariah. Pada penelitian ini peneliti menganalisis bahwa nasabah zambrut tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain sebab sudah merasa nyaman dengan BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya seperti ketiga nasabah YD, RW dan ST tidak terpengaruh oleh

bank lain karena mereka merasa nyaman dan percaya dengan BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

Dari penjelasan yang peneliti paparkan di atas diketahui bahwa nasabah zambrot loyal terhadap jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, dan dapat ditarik kesimpulan bahwa loyalitas nasabah merupakan suatu respon yang positif yang dirasakan oleh nasabah selama bertransaksi, dimana respon positif ini dirasakan nasabah setelah menggunakan produk/jasa dari BNI Syariah dimana respon positif ini cenderung menguntungkan bagi pihak perbankan karena nasabah bisa saja melakukan pembelian secara ulang, bahkan merekomendasikan produk/jasa perbankan tersebut kepada orang lain sehingga lebih banyak lagi yang akan menjadi nasabah dalam perbankan tersebut.

## **2. Faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrot untuk memilih jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya**

Rumusan masalah yang kedua adalah “faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrot pada jasa BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya”. Untuk menjawab rumusan masalah tersebut peneliti melakukan observasi dan wawancara.

Dari hasil penelitian dengan pihak nasabah zambrot dan pegawai BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya mengenai faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah zambrot. Menurut peneliti ada beberapa faktor yang membuat nasabah loyal terhadap BNI Syariah Kantor

Palangka Raya. Faktor tersebut ada dalam teori yang sudah peneliti paparkan di BAB II beberapa faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Satisfaction (kepuasan) Perbandingan antara harapan sebelum melakukan pembelian dengan kinerja yang dirasakan. Dari penelitian ini peneliti menganalisis bahwa ketiga nasabah zambrut yang peneliti wawancara mereka mengatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya berupa jasa atau produk seperti pernyataan nasabah YD, RW dan ST yang merasa puas terhadap kinerja yang diberikan pihak BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.
- b. Emotional bonding (ikatan emosi) Dimana nasabah dapat terpengaruh oleh sebuah merek yang memiliki daya tarik tersendiri sehingga nasabah dapat diidentifikasi dalam sebuah merek, karena sebuah merek dapat mencerminkan karakteristik nasabah tersebut. Dari penelitian ini peneliti menganalisis bahwa ketertarikan nasabah terhadap BNI Syariah dikarenakan merek atau citra bank yang baik membuat nasabah merasa aman seperti yang dikatan oleh nasabah RW.
- c. Trust (kepercayaan) Komponen ketiga yang memiliki keterkaitan dengan emotional bonding (ikatan emosi) yaitu kemauan seseorang untuk mempercayakan perusahaan atau sebuah merek untuk melakukan atau menjalankan sebuah fungsi. Dari penelitian ini penulis menganalisis bahwa kepercayaan dari para nasabah zambrut karena pelayanan yang dilakukan sepenuh hati dan pihak

bank yang sangat menjaga privasi dari nasabah membuat nasabah percaya kepada bank tersebut seperti yang dikatan nasabah YD, RW dan ST yang percaya pada BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya .

d. Choice reduction and habit (kemudahan) Yaitu jika dibenak konsumen akan merasa nyaman dengan sebuah merek ketika situasi mereka melakukan transaksi memberikan kemudahan. Bagian dari loyalitas konsumen seperti pembelian produk secara teratur dapat didasari pada akumulasi pengalaman setiap saat. Dari penelitian ini peneliti menganalisis bahwa kemudahan yang diberikan dalam setiap transaksi baik secara langsung dengan pegawai maupun menggunakan jasa online seperti yang diutarakan oleh nasabah YD yang melakukan transaksi dengan mudah.

Dari penjelasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah diatas, dapat dikatakan bahwa nasabah zambrut sudah sampai tahap loyalitas karena dilihat dari jawaban saat wawancara bagaimana nasabah merasakan kepuasan, kemudahan, kepercayaan dan ikatan emosi yang kuat pada jasa BNI syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Loyalitas nasabah zambrut pada jasa yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya sudah melewati indikator seperti transaksi berulang secara rutin yang dilakukan oleh para nasabah, merekomendasikan kepada orang lain baik itu teman ataupun keluarga, menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya, dan tidak terpengaruh oleh tawaran dari bank lain. Dari keempat indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah zambrut sudah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.
2. Menjadi nasabah yang loyal juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu, dari faktor kepuasan, ikatan emosi, kepercayaan dan kemudahan. Dari faktor tersebut menyebabkan nasabah loyal terhadap BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, terdapat beberapa saran untuk dicermati dan ditindaklanjuti. Adapun yang peneliti sarankan dari hasil penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagi Bank BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya agar lebih meningkatkan lagi program pemasaran dan edukasi, baik tentang perbankan syariah atau mensosialisasikan produk dan layanan yang disediakan, melakukan perluasan kerjasama dengan jaringan bisnis, institusi pekerjaan dan pendidikan, menguatkan kembali informasi mengenai produk dan layanannya kepada nasabah yang telah setia agar peningkatan investasi dapat masuk melalui jasa, dan mempertahankan citra dan fitur jasa atau produk yang menjadi faktor nasabah menyukai dan loyal terhadap jasa yang diberikan oleh BNI Syariah Kantor Cabang Palangka Raya.
2. Skripsi ini mungkin masih terdapat banyak kekurangan di dalamnya. Akan tetapi, peneliti mengharap kan agar skripsi ini mampu menjadi manfaat bagi siapapun dan juga peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai sebuah sumber referensi bagi penelitian-penelitian yang terkait selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Alma, Buchari, *Manajemen Pemasara Dan Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta, 2007.
- Amir, M.Taufik, *Dinamika Pemasaran*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Anisah, Siti, *Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik*, Malang: UIN Malik Maulana Ibrahim, 2018.
- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syari'ah: dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Anshori, Abdul Ghour, *Perbankan Syariah Indonesia*, Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2009, hlm.106
- Ariska, Dwi, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*, Medan: UIN Sumatra Utara, 2019
- Aziz, Amin, *Mengembangkan Bank Islam di Indonesia*, Jakarta : Bangkit, 1990.
- Basalamah, Ridwan Muhammad, *Perbankan Syariah*,Empardua Media: Malang, 2018.
- Bungin Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* , Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2005.
- Bungin M. Burhan, *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial*, Jakarta : Kencana, 2007.
- Griffin Jill, *Customer Loyalty*, Jakarta: Erlangga, 2005
- Hasan, Zubair, *Undang-Undang Perbankan Syariah*. (Jakarta,PT Raja Grafindo Persada), 2009.
- Hurriyati, Ratih, *Pembauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*, Bandung : Alfa Beta, 2005.
- Indonesia Ikatan Bankir, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2014

- Karim, Adiwarman A, *Bank Islam Analisis Fiqih dan keuangan*, PT Raja Grafindo Persada: Jakarta, 2014.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.
- Kasmir, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*,. Salemba Empat :Jakarta
- Kusumajati, Rochana, *Persepsi masyarakat Surakarta Terhadap Bank Syariah*, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2009.
- Muhammad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2000.
- Muttaqien, Dadan, *Aspek Legal Lembaga Keuangan Syariah*, Yogyakarta: Safiria Insania Press, 2008.
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Soemitra, Andri, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Wahjono, Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010.
- Yazid, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta : Ekonisia, 2001
- Zaky, Rois Muhammad, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakarta*, Jawa tengah: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013

## B. Internet

<https://kbbi.web.id/nasabah>, 12 november 2019

<http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-prioritas/>, 05 maret 2020

<https://kbbi.web.id/prioritas>, 10 maret 2020

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/personal/pendanaan/bniprimaibhasanah>,  
29 februari 2020



<https://www.bnisyariah.co.id/Portals/1/BNISyariah/Perusahaan/Hubungan%20Investor/Laporan%20Tahunan/PDF/BNIS-AR-2014-BAB-3-webversion.pdf>, 13 juli 2020

Dikutip dari situs resmi Bank BNI Syariah, <https://www.bnisyariah.co.id/id-id/>, 8 juli 2020

### C. Jurnal

Trisusanti Yelli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru), JOM FISIP Vol. 4 No. 2, 2017.

### D. Skripsi

Lestari, Anis Dewi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Banyumanik Semarang*, Semarang, 2013.

Anisah Siti, *Implementasi Pelayanan Nasabah Priority Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Gresik*, Malang: UIN Malik Maulana Ibrahim, 2018.

Dwi Ariska, *Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT Bank Muamalat Kcp Binjai*, Medan: UIN Sumatra Utara, 2019

Rois Muhammad Zaky, *Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Surakart*, Jawa tengah: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013

