

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Nama Instansi dan Alamat

Gambaran umum lokasi penelitian skripsi ini adalah sebagai berikut :

Nama Instansi : BRI Syariah KCP PATI
 Alamat : Jl. Diponegoro No. 65 Pati
 Telepon : 0295 383 694
 Fax : 0295 385 421
 Website : www.brisyariah.co.id

Batas Wilayah :

- ✓ Sebelah Utara = Kantor BPJS Pati
- ✓ Sebelah Timur = Kantor BPR TDP Pati
- ✓ Sebelah Barat = Hotel New Merdeka

2. Sejarah Berdirinya BRI Syariah KCP Pati

Berawal dari akuisisi BRI terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 oktober 2008 melalui suratnya 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan primadan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan syariah.

Kehadiran BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap

sebuah bank modern sekelas BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand Bank Rakyat Indonesia.

Aktivitas BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah Bank Rakyat Indonesia, untuk melebur ke dalam BRI Syariah (proses spin off-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama Bank Rakyat Indonesia, dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama BRI Syariah.

Saat ini BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini BRI Syariah merintis sinergi dengan Bank Rakyat Indonesia, dengan memanfaatkan jaringan kerja Bank Rakyat Indonesia, sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

Dalam mengembangkan bisnis, Bank BRI Syariah membuka kantor cabang pembantu di kota Pati di Jl. Diponegoro No.65 Pati, salah satu kantor cabang dari BRI Syariah Kantor Cabang Semarang, dan sudah berdiri pada tanggal 20 Desember 2010 yang dinamakan kantor kas, setelah beriringnya waktu pada tanggal 10 September 2012 kantor kas ini menjadi kantor cabang pembantu / KCP Pati.

3. Visi dan Misi BRI Syariah KCP Pati

Sebagai penunjang semangat dan profesional didalam bekerja, sangat dibutuhkan sebuah visi dan misi. Adapun visi dan BRI Syariah KCP PATI adalah sebagai berikut:

Visi :

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah, untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi :

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun, dimanapun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

4. Nilai Utama BRI Syariah KCP Pati

- a. Kemudahan dan kenyamanan akses perbankan.
- b. Pemahaman mendalam yang progresif.
- c. Fokus pada nasabah.
- d. Penerapan etika secara inklusif.

5. Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pati

Adapun struktur organisasi yang dimiliki oleh BRI Syariah KCP PATI adalah sebagai berikut:



6. Ruang Lingkup Produk dan Jasa

Terdapat beberapa macam produk dari BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pati. Produk-produk tersebut dibedakan menjadi produk pendanaan, produk pembiayaan, serta produk jasa dan layanan, yaitu :

a. Produk Pendanaan (Tabungan, Deposito Dan Giro)

Produk pendanaan pada Bank BRISyariah KCP Pati, meliputi:

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan ini dikelola dengan prinsip titipan (wadiah yad dhamanah) bagi nasabah perorangan yang dengan persyaratan mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan.

Fitur dan Manfaat:

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- b) Ringan setoran awal Rp 100.000,-
- c) Gratis biaya administrasi bulanan.
- d) Gratis biaya kartu ATM bulanan.
- e) Biaya tarik tunai murah di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- f) Biaya transfer murah atau jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- g) Biaya cek saldo murah di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima.
- h) Biaya debit prima murah.
- i) Bonus sesuai dengan kebijakan bank.
- j) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.
- k) Dilengkapi dengan berbagai fasilitas e-channel berupa SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking.

- l) Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi e-channel.

Syarat, ketentuan dan dokumen untuk pembukaan rekening:

- a) Nasabah perorangan WNI, usia minimal 17 tahun.
- b) Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.
- c) Mengisi dan mendatangkan formulir pembukaan rekening.
- d) Melengkapi dan menandatangani akad Tabungan Faedah BRI Syariah
- e) Setoran awal minimal Rp 100.000,-
- f) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
- g) Saldo tabungan minimal Rp 50.000,-
- h) Saldo menjadi dorman/ tidak aktif jika tidak terdapat transaksi 6 (enam) bulan berturut-turut.
- i) Saldo dorman akan dikenakan biaya penalti Rp 2.000,- per bulan
- j) Jika saldo Rp 25.000,- maka rekening akan ditutup secara otomatis dan dikenakan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo yang tersedia.
- k) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 25.000,-
- l) Biaya penggantian buku tabungan jika hilang/ rusak Rp 5.000,-
- m) Biaya pembuatan kartu ATM karena rusak/ hilang Rp 15.000,-
- n) Biaya dibawah saldo minimum Rp 12.500,-

2) TabunganKu BRISyariah iB

Tabungan ini dikelola dengan prinsip titipan (wadi'ah yad dhamanah) bagi nasabah perorangan yang dengan persyaratan

mudah dan ringan yang bebas biaya administrasi serta memiliki berbagai keuntungan.

Fitur dan manfaat:

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjamin pemerintah.
- b) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara online: penyetoran dapat dilakukan di seluruh cabang secara online, penarikan hanya dapat dilakukan di cabang tempat buka rekening (minimal Rp 100.000,-)
- c) Gratis biaya administrasi tabungan.
- d) Bonus sesuai kebijakan bank.
- e) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.

Syarat, ketentuan, dan dokumen untuk pembukaan rekening:

- a) Nasabah perorangan WNI, usia minimal 17 tahun.
- b) Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.
- c) Satu nasabah hanya diperkenankan memiliki satu rekening Tabunganku di satu bank, kecuali bagi orang tua yang membukakan rekening untuk anaknya yang masih di bawah perwalian sesuai kartu keluarga.
- d) Mengisi dan menandatangani formulir formulir pembukaan rekening.
- e) Melengkapi dan menandatangani Akad TabunganKu BRI Syariah
- f) Setoran awal minimal Rp 50.000,-
- g) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
- h) Saldo mengendap minimal Rp 20.000,-
- i) Saldo menjadi dorman/ tidak aktif jika terdapat transaksi selama 6 (enam) bulan berturut-turut.

- j) Saldo dorman akan dikenakan biaya penalti Rp 2.000,- per bulan.
- k) Jika saldo < Rp 20.000,- maka rekening akan ditutup secara otomatis dan dikenakan biaya penutupan rekening sebesar sisa saldo yang tersedia.
- l) Biaya penutupan rekening atas permintaan nasabah Rp 20.000,-
- m) Biaya penggantian buku tabungan jika hilang/ rusak Rp 0,-

Kartu ATM BRI Syariah iB

a) Jenis Kartu:

- Kartu ATM, apabila digunakan pada mesin ATM maka kartu tersebut dikenal dengan kartu ATM.
- Kartu Debit, apabila digunakan untuk transaksi pembayaran dan/ atau pembelian non tunai pada mesin EDC (Electronic Data Capture), maka kartu tersebut dikenal dengan kartu debit.

b) Manfaat ATM BRI Syariah

Kartu ATM dan kartu debit berguna sebagai alat bantu transaksi dan memperoleh informasi perbankan secara elektronik.

c) Jenis transaksi yang tersedia di ATM antara lain:

- Penarikan tunai.
- Transfer dana antar rekening BRI Syariah.
- Transfer dana ke bank lain di jaringan ATM Bersama.
- Transfer dana ke bank lain di jaringan ATM Prima.
- Pembayaran tagihan.
- Pembelian.

d) Keuntungan dari ATM BRI Syariah:

- Mudah, tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi atau memperoleh informasi perbankan.
- Aman, tidak perlu membawa uang tunai untuk transaksi belanja di toko.
- Fleksibel, transaksi penarikan tunai atau pembelanjaan via mesin EDC/ ATM, dapat dilakukan di jaringan bank sendiri, jaringan local, dan jaringan internasional.
- Leluasa, dapat bertransaksi setiap saat meskipun libur.

3) Tabungan Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji BRI Syariah iB merupakan investasi dari BRI Syariah bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil. Tabungan yang dikelola dengan prinsip bagi hasil (*mudharabah al mutlaqah*) bagi calon haji yang bertujuan memenuhi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH).

Fitur dan manfaat Tabungan Haji BRI Syariah:

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.
- b) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI Syariah secara online.
- c) Online dengan (*siskohat*) sistem komputerisasi haji terpadu, jika saldo > Rp 25.050.000,-
- d) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan, hingga 100 % saldonya.
- e) Gratis biaya administrasi tabungan.
- f) Diberikan bagi hasil yang kompetitif.

- g) Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu, tidak diberikan kartu ATM.
- h) Pemotongan zakat secara otomatis dari bonus yang diterima.
- i) Mendapat souvenir yang menarik saat pelunasan BPIH.

Syarat, ketentuan, dan dokumen untuk pembukaan rekening:

- a) Nasabah perorangan, usia minimal 17 tahun.
- b) Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku dari kantor.
- c) Departemen, agama sesuai domisili KTP, cabang BRI Syariah masih 1 provinsi dengan domisili KTP.
- d) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening.
- e) Melengkapi dan menandatangani akad tabungan.
- f) Setoran awal minimal Rp 50.000,-
- g) Setoran selanjutnya minimal Rp 10.000,-
- h) Saldo mengendap minimal Rp 50.000,-
- i) Biaya jika saldo mengendap di bawah minimal Rp 0,-
- j) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-
- k) Biaya pengganti buku tabungan jika hilang / rusak Rp 5.000,-

4) Giro BRISyariah Ib

Giro BRI Syariah merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (wadi'ah yad dhamanah) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

Fitur dan Manfaat Giro BRI Syariah:

- a) Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah.

- b) Pemindahbukuan antar rekening BRI Syariah secara online.
- c) Kemudahan transaksi dengan menggunakan cek atau bilyet giro.
- d) Fasilitas pengiriman rekening Koran setiap awal bulan.
- e) Bonus sesuai dengan kebijakan bank.

Syarat dan ketentuan Giro BRI Syariah:

- a) Nasabah perorangan atau perusahaan.
- b) Usia minimal 17 tahun atau telah memiliki status menikah (untuk perorangan).
- c) Kartu identitas yang masih berlaku (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.
- d) Mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening giro BRI Syariah iB.
- e) Melengkapi dan menandatangani akad giro BRI Syariah iB.
- f) Setoran awal minimal Rp 2.500.000,- (untuk perorangan) dan Rp 5.000.000,- (untuk perusahaan) dan setoran selanjutnya minimal Rp 50.000,-
- g) Saldo mengendap minimal Rp 500.000,-
- h) Biaya administrasi rekening bulanan Rp 10.000,-
- i) Biaya saldo mengendap Rp 20.000,-
- j) Biaya rekening pasif Rp 10.000,- per bulan.
- k) Biaya re-aktivasi rekening pasif Rp 0,- (gratis).
- l) Biaya penutupan rekening Rp 25.000,-

5) Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah merupakan salah satu jenis simpanan BRI Syariah dengan prinsip bagi hasil (mudharabah al-muthlaqah) bagi nasabah perorangan atau perusahaan yang dananya hanya dapat ditarik pada saat jatuh tempo.

Fitur manfaat Deposito BRI Syariah:

- a) Aman, karena ikut serta dalam program penjamin pemerintah.
- b) Pilihan jangka waktu 1,3, 6, dan 12 bulan.
- c) Minimal penempatan Rp 2.500.000,- (perorangan dan perusahaan).
- d) Bagi hasil kompetitif.
- e) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nasabah bagi hasil sesuai kesepakatan pada saat jatuh tempo (ARO= Automatic Roll Over).
- f) Pemindahbukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapatkan ke rekening BRI Syariah.
- g) Dapat dilakukan potongan zakat atas bagi hasil yang diterima.
- h) Dapat dijadikan jaminan pembiayaan.
- i) Dikenakan biaya administrasi pencairan jika dicairkan sebelum jatuh tempo (Break Deposito).

Syarat dan Ketentuan Pembuatan Deposito BRI Syariah:

- a) Deposan Perorangan
 - Usia minimal 17 tahun atau lebih telah memiliki status menikah.
 - Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku.
 - Mengisi dan menandatangani aplikasi pembukuan rekening deposito.
 - Melengkapi dan menandatangani akad deposito BRI Syariah.
 - Memiliki rekening tabungan atau giro BRI Syariah.
 - Dana tidak dapat ditarik pada saat jatuh tempo.
 - Dikenakan biaya administrasi pencairan jika dicairkan sebelum jatuh tempo.

b) Deposan Perusahaan

- Kartu identitas (KTP/ SIM/ Paspor) yang masih berlaku dari pengurus badan usaha atau kuasanya.
- Menyerahkan fotokopi akta pendirian/ anggaran dasar perusahaan beserta perubahannya (jika ada), serta pengesahan Departemen Kehakiman.
- Mengisi dan menandatangani aplikasi pembukuan rekening deposito.
- Melengkapi dan menandatangani akad deposito BRI Syariah, Kartu Contoh Tanda Tangan. (KCTT).
- Menyerahkan Surat Izin Perdagangan (SIUP), NPWP.
- Melakukan setoran pembukuan rekening deposito.
- Memiliki rekening tabungan atau giro BRI Syariah iB.

b. Produk jasa

Produk jasa pada Bank BRISyariah KCP Pati, meliputi :

- 1) Internet Banking
- 2) CMS Banking BRISyariah
- 3) SMS Banking BRISyariah
- 4) Mobile BRISyariah

c. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan pada Bank BRISyariah KCP Pati, meliputi:

- 1) Kredit Kendaraan Bermotor (KKB) BRISyariah iB
- 2) KPR BRISyariah iB
- 3) SME BRISyariah iB
- 4) Pembiayaan Mikro yang meliputi sebagai berikut :

a) Unit mikro 25 BRISyariah iB

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi pedagang / wiraswasta skala mikro yang ditujukan untuk usaha produktif dan usahanya sesuai prinsip syariah, dengan plafon mulai Rp 5.000.000 – Rp 25.000.000 jenis pembiayaan ini tidak membutuhkan agunan/ jaminan.

b) Unit mikro 75 BRISyariah iB

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi pedagang / wiraswasta skala mikro yang ditujukan untuk usaha produktif dan usahanya sesuai prinsip syariah, dengan plafon mulai > Rp 5.000.000 – Rp 75.000.000 jenis pembiayaan ini membutuhkan agunan/ jaminan.

c) Unit mikro 500 BRISyariah Ib

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi pedagang / wiraswasta skala mikro yang ditujukan untuk usaha produktif dan usahanya sesuai prinsip syariah, dengan plafon mulai Rp 75.000.000 – Rp 500.000.000 jenis pembiayaan ini membutuhkan agunan/ jaminan.

7. Prosedur dan Mekanisme Operasional

Prosedur dan mekanisme operasional pembukaan rekening tabungan baru adalah sebagai berikut:

- a. Calon nasabah datang langsung ke Bank BRISyariah. Kemudian petugas CS(Customer Service) menjelaskan karakteristik masing-masing produk secara lisan maupun tertulis, seperti nama, jenis produk, Fasilitas/keunggulan dan syarat/ketentuannya dari produk tersebut.
- b. Calon nasabah mengisi formulir aplikasi pembukaan rekening dimana tanda tangan calon nasabah harus cocok dengan tanda tangan KTP/Paspor.

- c. Menunjukkan dokumen asli, fotocopy identitas (KTP/SIM/Paspor) atau NPWP jika ada, karena sebagai syarat untuk pembukaan rekening baru.
- d. Petugas harus memastikan kebenaran data dari calon nasabah, terutama alamat tempat tinggal tetap yang dibutuhkan untuk kepatuhan terhadap ketentuan BI Cheking. Selain itu juga untuk meminimalisir resiko yang mungkin terjadi dan juga untuk memudahkan komunikasi antara Bank BRISyariah dengan nasabah.
- e. Dalam memastikan data nasabah baru tersebut, petugas menyerahkan surat tanda terima kasih atas pembukaan rekening baru atau yang lainnya. Apabila surat kembali karena alamat tidak dikenal, maka petugas Customer Service melakukan verifikasi data alamat antara rekening dana dengan rekening lain jika ada dengan menghubungi nasabah untuk menanyakan alamat nasabah atau melakukan kunjungan langsung. Jika hasilnya diragukan, maka petugas cabang wajib melakukan pemblokiran rekening nasabah.
- f. Pembukaan rekening nasabah non-perorangan dilakukan dengan penandatanganan aplikasi pembukaan rekening dan kartu contoh tanda tangan oleh pihak yang berwenang sesuai dengan ketentuan akta pendirian dan akta perubahan.
- g. Petugas memeriksa keabsahan dokumen-dokumen yang diserahkan oleh calon nasabah serta meneliti kebenaran pengisian aplikasi. Setelah itu difotokopi dan distempel.
- h. Kemudian petugas menginput data nasabah kedalam sistem Syiar I-bis dan petugas mencatat nomor rekening tabungan/giro/deposito atas produk yang dibuka nasabah.
- i. Untuk produk tabungan, petugas menyerahkan buku tabungan, kartu ATM dan PIN.
- j. Nasabah melakukan setoran awal (berbeda-beda berdasarkan jenis produk) melalui teller untuk memenuhi syarat setoran awal minimum pembukaan rekening tabungan baru.

- k. Apabila nasabah non-perorangan, maka nasabah harus membuat surat kuasa penunjukkan pihak-pihak yang diberikan kuasa atas pembukaan dan penggunaan rekening, dimana pihak ini harus mengisi dan menandatangani kartu contoh tanda tangan beserta surat kuasa tersebut menjadi lampiran aplikasi pembukaan rekening.

B. Hasil Penelitian

1. Data tentang Indikator Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati

Menurut Uki Wahyu Triyoga selaku BOS atau Branch Operation Supervisor yang menangani di dalamnya termasuk Teller, Customer Service, Account Officer yang bertanggung jawab sepenuhnya atas jalannya kegiatan operasional perbankan mengatakan bahwa indikator loyalitas nasabah dalam menabung yaitu tidak ada keinginan untuk pindah menjadi nasabah bank lain, sering menabung dan merekomendasikan kepada teman-temannya untuk ikut menabung juga. Selain itu, nasabah penabung pada BRI Syariah KCP Pati sudah loyal, itu dapat dilihat dari semakin tahun semakin banyak jumlah penabung dan kebanyakan dari mereka sering menabung di setiap bulannya daripada yang tidak sering menabung di BRI Syariah KCP Pati. Dengan perbandingan 70 % : 30%.¹

Menurut salah satu nasabah, Iqbal memilih menabung di bank syariah terutama BRI Syariah KCP Pati karena memang sudah menjadi keinginan dan mengurangi riba serta memudahkan untuk bertansaksi dengan keluarganya, dalam hal ini misalnya transfer uang. Iqbal menabung tergantung pada pendapatan atau penghasilan. Biasanya bisa dua kali dalam sebulan untuk menabung. Jika pendapatannya minim, dia menabung hanya satu kali dalam sebulan. Setidaknya bisa menabung disetiap bulannya. Selain itu, manfaat yang dia dapatkan selama menabung di BRI Syariah KCP Pati yaitu potongan atau biaya yang dikenakan lebih

¹ Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

sedikit perbulannya dan ketika sedang ada promo mendapatkan hadiah atau souvenir sehingga giat menabungnya serta dia tidak ada keinginan untuk menjadi nasabah bank lain dan bahkan merekomendasikan kepada teman-temannya untuk menabung juga di BRI Syariah KCP Pati.²

Sedangkan, Fika memilih menabung di BRI Syariah KCP Pati karena sistemnya sudah berbasis syariah, bebas biaya administrasi, dan kartu ATMnya bisa diakses di mana saja. Fika menabung tergantung pada kondisi keuangannya. Biasanya bisa dua kali dalam sebulan untuk menabung. Kemudian, manfaat yang dia dapatkan selama menabung di BRI Syariah KCP Pati yaitu memberikan dia kemudahan dalam menjangkau karena dekat dengan rumahnya, menghindari riba, serta mendapatkan bonus. Dalam hal bonus memang sedikit, karena sudah tidak ada potongan jadi bonus yang diberikan memang sedikit. Tetapi, sudah lumayan dan sesuai dengan harapan. Karena tidak ada administrasi sehingga, dia giat untuk menabung. Apalagi untuk pindah ke bank lain tidak ada keinginan sama sekali. Serta mengajak teman-temannya untuk menabung di BRI Syariah KCP Pati juga. Dan teman-temannya juga tertarik untuk menabung di BRI Syariah KCP Pati.³

Kemudian Oky merasa menabung di BRI Syariah KCP Pati memberikan kemudahan baginya karena kebetulan keluarga menggunakan bank yang sama misalnya mau transfer sewaktu-waktu mudah alias tidak ribet. Disamping itu, mengurangi riba karena memang sudah berbasis syariah. Oky menabung dalam sebulan bisa satu sampai dua kali. Tergantung kondisi keuangan dan kebutuhan. Berarti dia termasuk nasabah yang giat menabung karena ketika ada promosi, itu menjadikan Oky lebih giat dalam menabung. Pada suatu ketika, ada temannya yang bertanya kepadanya mengenai menabung di bank mana, kemudian Oky

² Wawancara dengan Iqbal selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 11.00 WIB.

³ Wawancara dengan Fika selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 15.30 WIB.

merekomendasikan temannya tersebut untuk menabung di BRI Syariah KCP Pati saja.⁴

Sama halnya dengan Alvi, ditambah nasabah yang satu ini merasa aman dan nyaman menyimpan uangnya di BRI Syariah KCP Pati. Alvi menabung dua kali dalam sebulan. Disamping itu, Alvi merasa diuntungkan karena manfaat yang didapatkan selama menabung di BRI Syariah KCP Pati diantaranya yaitu pelayanannya tidak mengecewakan dan tidak dikenakan biaya administrasi. Ditambah lagi ketika ada promo mendapatkan hadiah atau souvenir menarik. Kemudian, dia merasa cocok dan nyaman untuk menabung, sehingga tidak salah lagi jika dia giat menabung dan malah merekomendasikan orang lain untuk ikut menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Pati.⁵

Menurut nasabah yang bernama Desi, dia menabung sebanyak satu sampai dua kali dalam sebulan. Selain itu, Desi merasa cocok dengan BRI Syariah KCP Pati, maka dari itu dia sering menabung karena sudah berbasis syariah juga dan citra banknya sudah baik. Jadi, manfaat yang dia dapatkan adalah merasa nyaman menabung di BRI Syariah KCP Pati. Apalagi ditambah dengan pelayanan para pegawainya yang memuaskan. Mereferensikan atau merekomendasikan ke teman atau kerabatnya juga dilakukan oleh Desi.⁶

Menurut salah satu nasabah, Rifai memilih menabung di bank syariah terutama BRI Syariah KCP Pati karena memang sudah menjadi keinginan dan mengurangi riba serta memudahkan untuk bertansaksi dengan keluarganya, dalam hal ini misalnya transfer uang. Rifai menabung bisa sampai tiga kali dan minimalnya satu kali dalam satu bulan. Diusahakan di setiap bulannya menabung dalam sebulan. Rifai percaya menaruh uangnya di BRI Syariah KCP Pati karena mengurangi riba dan sudah berbasis

⁴ Wawancara dengan Oky selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 14.00 WIB.

⁵ Wawancara dengan Alvi selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

⁶ Wawancara dengan Desi selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 19 September 2017 pukul 14.00 WIB.

syariah. Selain itu, manfaat yang dia dapatkan selama menabung di BRI Syariah KCP Pati yaitu bisa mendapatkan hadiah ketika ada promo di setiap tahunnya. Dia tidak ada keinginan untuk menjadi nasabah bank lain dan bahkan merekomendasikan kepada teman-temannya untuk menabung juga di BRI Syariah KCP Pati.⁷

Sedangkan, Yuni menabung di BRI syariah KCP Pati karena tabungannya bebas administrasi, berbasis syariah, dan kartu ATM bisa digunakan di ATM Prima maupun ATM Bersama. Dia bahkan sering menabung. Setiap bulannya bisa mencapai tiga kali. Yuni menabung di BRI Syariah KCP Pati selain karena citranya sudah baik dan berbasis syariah juga karena jarak banknya dengan rumah lumayan dekat. Berhubung dia cocok dan merasa bermanfaat menabung BRI Syariah, dia merekomendasikan kerabat/ temannya untuk menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Pati.⁸

Untuk nasabah yang baru satu tahun, Angga dengan perasaan penasarannya yang hanya sekadar ingin mencoba menabung di BRI Syariah KCP Pati. Dia menabung dalam sebulan tidak menentu. Karena penghasilannya pas-pasan. Jadi, dia menabung tidak rutin dalam setiap bulannya. Bisa tiga bulan sekali atau empat bulan sekali. Ditambah dengan dia juga sudah memiliki rekening tabungan di bank lain dan ternyata lebih sering menabung di bank lain tersebut karena percaya dan sudah nyaman dengan bank lain itu. Untuk menabung di BRI Syariah ini dia hanya coba-coba. Kalau nyaman dan cocok dilanjut. Namun, pada kenyataannya dia lebih nyaman dan cocok di bank lain tersebut yang dikarenakan sudah puas dengan segalanya dari bank lain itu yang salah satu diantaranya ruangnya lebih nyaman dan untuk bonusnya juga lebih banyak.⁹

⁷ Wawancara dengan Rifai selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 19 September 2017 pukul 14.20 WIB.

⁸ Wawancara dengan Yuni selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 19 September 2017 pukul 14.45 WIB.

⁹ Wawancara dengan Angga selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 20 September 2017 pukul 13.20 WIB.

Rahayu berpendapat bahwa menabung di BRI Syariah KCP Pati didasarkan atas jarak antara BRI Syariah KCP Pati dengan rumahnya dekat. Jadi, kalau sewaktu-waktu menabung lebih enak. Untuk frekuensi menabung di setiap bulannya, Rahayu tidak bisa mematok berapa kali dalam sebulan ia menabung. Karena, dia menjadi nasabah di BRI Syariah KCP Pati hanya sekadar punya rekening. Hal ini disebabkan oleh saudara yang sering transfer itu kebetulan rekeningnya BRI Syariah agar lebih mudah dalam bertransaksi. Namun, dia jarang sekali menabung, bisa sampe dua atau 3 bulan sekali menabungnya. Selain itu, dia juga punya rekening tabungan di bank lain yang bank lain itu bisa memberikan timbal balik yang positif dan bisa seperti yang dia harapkan ketimbang BRI Syariah KCP Pati. Sehingga, Rahayu lebih cocok dan puas dengan bank lain itu daripada BRI Syariah.¹⁰

Dan untuk nasabah yang bernama Lilis, dia menjadi nasabah BRI Syariah KCP Pati karena ingin coba-coba saja. Untuk menabung di setiap bulannya tidak menentu, tergantung kondisi keuangannya. Mungkin nabungnya jika sempat dan ingat. Bisa dibilang tidak sering atau jarang sekali. Ketidakcocokan dengan BRI Syariah karena merasa lebih nyaman di bank lain untuk menabungnya. Di bank lain itu lebih banyak bonusnya dan dari segi ruangan terutama saya lebih nyaman di suatu bank lain itu.¹¹

2. Data tentang Strategi Membangun Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati

Menurut pendapat Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati mengatakan bahwa strategi untuk membangun loyalitas nasabah dalam menabung pertama, yaitu pelayanan harus bagus atau prima. Secara rinci strateginya adalah semua transaksi dilayani dengan cepat dan cermat,

¹⁰ Wawancara dengan Rahayu selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 20 September 2017 pukul 14.00 WIB.

¹¹ Wawancara dengan Lilis selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 20 September 2017 pukul 14.00 WIB.

berlaku ramah dan sopan, selalu berusaha mengerti keinginan nasabah, dan selalu melayani nasabah dengan akurat dan tepat waktu.

Memberikan pelayanan prioritas yang khusus diberikan kepada nasabah. Misalnya, mengusahakan adanya interaksi yang bersifat pribadi dengan nasabah baik lewat SMS, telepon ataupun surat khususnya kepada nasabah dengan jumlah tabungan besar ketika terjadi momen-momen spesial seperti bisa menyampaikan ucapan hari raya kepada nasabah. Sedapat mungkin menjalin hubungan yang bersifat emosional dengan nasabah, tidak hanya berupa hubungan kemitraan, misalnya customer service dapat menanyakan hal-hal yang bersifat pribadi seperti hobi/kesukaan dan pembicaraan seperlunya yang dapat menimbulkan suasana keakraban antara nasabah dengan pihak BRI Syariah KCP Pati.¹²

Menurut pendapat nasabah yang bernama Iqbal, pelayanan di BRI Syariah KCP Pati sangat memuaskan dan baik.¹³ Sedangkan, Fika berpendapat bahwa pelayanan di BRI Syariah KCP Pati mulai dari Satpamnya, Teller dan Customer Servicenya sangat ramah dan memuaskan.¹⁴ Menurut Oky, pelayanan di BRI Syariah KCP Pati dimulai dari satpam, CS, Teller lumayan bagus. Dibalut dengan baju muslim para staff atau karyawan dan selalu senyum/ ramah kepada setiap yang datang.¹⁵ Dan salah seorang nasabah, Alvi berpendapat bahwa pelayanan di BRI Syariah KCP Pati bagus. Mungkin karena BRI Syariah ini sebuah usaha di bidang jasa juga. Jadi, pelayanan harus tetap diutamakan biar nasabah merasakan kepuasan dan kenyamanan.¹⁶

Kedua, yaitu penanganan keluhan yang efisien dan efektif. Dalam menangani keluhan-keluhan yang dihadapi oleh nasabah, seperti hilang

¹² Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

¹³ Wawancara dengan Iqbal selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 11.00 WIB.

¹⁴ Wawancara dengan Fika selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 15.30 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Oky selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 14.00 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Alvi selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

atau rusaknya kartu ATM/ buku tabungan. Keluhan-keluhan tersebut ditangani dengan segera dan proses yang tidak berbelit-belit tetapi tetap memperhatikan aspek keamanan sehingga tidak berujung pada kekecewaan nasabah.

Senantiasa memantau kelayakan peralatan-peralatan terkait dengan pelayanan yang diberikan kepada nasabah tabungan. Segera dilakukan perbaikan apabila ada gangguan ataupun kerusakan pada peralatan-peralatan penunjang terkait dengan pelayanan kepada nasabah. Pada intinya adalah empati dengan nasabah yang artinya mendengarkan keluhan mereka dengan penuh pengertian dan hadapi dengan sikap bijaksana. Kemudian, tangani keluhan nasabah dengan cepat dan akurat. Setelah mendengarkan keluhan, memahami masalah yang dihadapi nasabah segeralah hadapi dengan cepat, ramah dan meyakinkan. Serta menjelaskan dengan baik cara penyelesaiannya.¹⁷

Menurut pandangan para nasabah salah satunya yang bernama Iqbal yaitu penanganan keluhanannya cepat dan sigap, dan itu termasuk dari bagian pelayanan yang memuaskan.¹⁸ Kemudian menurut Fika bahwa penanganan keluhan di BRI Syariah KCP Pati yaitu memuaskan, baik dan cepat.¹⁹ Selanjutnya menurut Oky bahwa penanganan keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pati adalah baik serta nasabah ditangani dengan menjelaskan secara runtut dan terselesaikan dengan solusinya.²⁰ Dan menurut Alvi, penanganan keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pati sudah baik. Karena, dia pernah kehilangan kartu ATM yang kemudian menghubungi pihak BRI Syariah dan ditangani dengan cepat serta baik.²¹

¹⁷Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

¹⁸ Wawancara dengan Iqbal selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 11.00 WIB.

¹⁹ Wawancara dengan Fika selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 15.30 WIB.

²⁰Wawancara dengan Oky selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 14.00 WIB.

²¹ Wawancara dengan Alvi selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

Ketiga, strategi pemasaran yang berkesinambungan. Maksudnya adalah menjalin hubungan yang baik secara terus menerus dengan nasabah, tidak hanya dalam jangka pendek tetapi hubungan dalam jangka panjang. Salah satunya adalah dengan cara mengadakan promosi. Otomatis, nantinya para nasabah juga akan lebih giat menabungnya. Misalnya, pada saat edisi kartini di BRI Syariah KCP Pati menentukan jika ada nasabah yang tabungannya minimal sebesar Rp 1.000.000,- lalu dilock tepat satu tahun, mendapatkan souvenir menarik yaitu berupa bros kartini.

Kemudian, untuk nasabah yang memiliki tabungan atau deposit besar mendapatkan souvenir menarik lainnya. Nasabah bukan hanya puas tetapi juga loyal pada BRI Syariah KCP Pati. Oleh karena itu, bank harus tetap memelihara loyalitas nasabah sesuai dengan yang dibutuhkan dan diinginkan nasabah. Bank juga harus mampu menjalin tali silaturahmi yang baik dengan nasabah agar merasa bank sebagai rumah kedua mereka. Selain mampu membuat nasabah loyal, hal ini juga menimbulkan word of mouth yang positif agar nantinya BRI Syariah KCP Pati akan menghasilkan penerimaan atau revenue dan profit jangka panjang.

Selanjutnya, menyediakan sarana prasarana yang memadai sehingga nasabah nantinya akan merasa nyaman ketika bertransaksi di BRI Syariah KCP Pati. Selalu diupayakan untuk melakukan penyesuaian peralatan-peralatan yang selama ini digunakan dengan perkembangan teknologi yang ada. Misalnya, nasabah agar mudah melakukan transaksi yang melalui ATM tersedia di berbagai lokasi yang strategis dan ada juga Internet Banking. Hal ini akan memberikan kemudahan bagi nasabah sehingga nantinya mereka akan merasa senang. Selain itu, menyediakan fasilitas yang memadai untuk nasabah ketika datang ke bank yang berupa tempat duduk untuk nasabah yang cukup luas serta ruangnya yang selalu bersih dan sejuk.²²

²² Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

Dari sudut pandang nasabah, Iqbal berpendapat bahwa untuk fasilitasnya memadai, karena dia merasa nyaman ketika datang di BRI Syariah KCP Pati. Ada kursi tunggu yang luas dan ruangnya adem alias tidak sumpek.²³ Sedangkan Fika berpendapat bahwa fasilitasnya cukup baik, dilihat dari ruangnya yang adem dan bersih sehingga dia merasa senang dan nyaman ketika datang di BRI Syariah KCP Pati. Ditambah dengan kursi tunggu yang luas. Untuk sarana mesin ATMnya juga strategis karena ada di mana-mana dan bisa diakses di ATM Bersama maupun ATM Prima.²⁴ Kemudian, Oky berpendapat mengenai fasilitas (sarana dan prasarana) di BRI Syariah KCP Pati sudah bagus dari segi ruangnya adem, bersih dan tertata rapi. Serta kursi duduknya cukup luas meskipun di saat rame tidak terlihat padat.²⁵ Dan menurut Alvi bahwa fasilitas (sarana dan prasarana) BRI Syariah KCP Pati memadai, karena dari ruangnya adem, bersih sehingga dia nyaman. Dan jangkauan dari tempat parkir untuk masuk ke bank juga dekat jaraknya sehingga tidak lama.²⁶

Pada intinya, puas atau tidaknya para nasabah pastinya akan memberikan imbas bagi BRI Syariah KCP Pati, yaitu loyalitas khususnya dalam hal ini adalah menabung. Dan begitupun sebaliknya jika mereka kecewa maka tidak menutup kemungkinan apabila mereka akan kapok dan akhirnya berpaling atau pindah ke bank lain. Bank berupaya membangun dan memelihara atau menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah sehingga pihak bank menekankan sasarannya pada nasabah seperti kepuasan dan loyalitas.

Karena kepuasan nasabah mempunyai dampak positif terhadap tingkat keuntungan pihak bank, maka untuk dapat menjaga dan mempertahankan

²³ Wawancara dengan Iqbal selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 11.00 WIB.

²⁴ Wawancara dengan Fika selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 14 Juni 2017 pukul 15.30 WIB.

²⁵ Wawancara dengan Oky selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 14.00 WIB.

²⁶ Wawancara dengan Alvi selaku nasabah BRI Syariah KCP Pati pada 18 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

nasabah, BRI Syariah KCP Pati harus memiliki terobosan atau strategi yang tepat untuk mempertahankan nasabah untuk tetap loyal kepada BRI Syariah KCP Pati. Sehingga nantinya akan menghasilkan penerimaan atau revenue dan profit jangka panjang. Dengan adanya kedua hal tersebut, maka bank akan survive dan growth. Pada intinya memberikan pelayanan yang aman, cepat, tepat, dan akurat serta jangan sampai mengecewakan nasabah tersebut.²⁷

C. Pembahasan dan Analisis

1. Analisis tentang Indikator Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati

Loyalitas secara harfiah adalah kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek.²⁸ Setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat, maka dari itu perusahaan dituntut untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Serta berusaha memenuhi harapan pelanggan agar nantinya dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan dan pada akhirnya pelanggan loyal.²⁹ Pelanggan atau nasabah yang loyal merupakan aset penting bagi perusahaan, hal ini dapat dilihat dari karakteristik yang dimilikinya. Diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian secara berulang secara teratur. Pelanggan membeli kembali produk yang sama ditawarkan perusahaan.³⁰ Berdasarkan teori mengenai indikator loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati dapat diketahui bahwa sebagian besar atau mayoritas dari nasabahnya sering menabung daripada yang tidak. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah BRI Syariah KCP Pati merupakan nasabah yang loyal karena sebagian besar dari mereka sering menabung. Para nasabah BRI Syariah KCP Pati rata-

²⁷ Wawancara dengan Bapak Uki Wahyu Triyoga selaku BOS BRI Syariah KCP Pati pada 16 Juni 2017 pukul 15.00 WIB.

²⁸ Didiek Ahmad Supadie, Sistem Lembaga Keuangan dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat, Semarang, PT. Pustaka Rizki Putra, 2013, hlm. 74.

²⁹ Ali Hasan, Marketing Bank Syariah, Bogor, Ghalia Indonesia, 2008, hlm. 83.

³⁰ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, Perilaku Konsumen, Yogyakarta, Andi Offset, 2013 hlm. 105.

rata sering menabung adalah satu sampai dua kali dalam sebulan tergantung pendapatan. Mereka melakukan aktivitas menabung yang frekuensinya bisa dibilang sering atau rutin, ada beberapa alasan yang menjadikan mereka sering menabung yaitu memang keinginan pribadi untuk mempunyai tabungan di bank syariah khususnya BRI Syariah KCP Pati disamping itu untuk mengurangi riba karena sistemnya memang sudah berbasis syariah. Selain itu, kartu ATMnya juga bisa digunakan di mana saja (ATM Bersama dan ATM Prima). Lalu, kebanyakan kerabat nasabah memiliki rekening di BRI Syariah KCP Pati, jadi jikalau sewaktu-waktu ingin melakukan transfer bisa lebih mudah. Dapat diketahui bahwa keinginan mereka untuk terus menabung di BRI Syariah KCP Pati ditunjukkan dengan para nasabah merasa puas, aman, dan nyaman. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah kepada BRI Syariah KCP Pati. Hal ini terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka senang dan sering menabung.

- b. Mereferensikan kepada orang lain. Pelanggan melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dengan produk.³¹ Nasabah BRI Syariah KCP Pati, mayoritas dari mereka merekomendasikan atau mengajak kepada kerabat serta teman-temannya untuk ikut menabung di BRI Syariah KCP Pati. Otomatis, mereka menceritakan hal-hal positif (word of mouth) yang ada pada BRI Syariah KCP Pati kepada orang lain terutama teman-teman atau kerabat para nasabah. Hal itu ditunjukkan dengan ketika ada kerabat yang sedang bingung ingin menabung di bank mana, maka nasabah BRI Syariah KCP Pati mengajak dengan cara merayu dan membicarakan keunggulan ketika menabung di BRI Syariah KCP Pati. Dalam hal ini, nasabah bisa menceritakan dari segi pelayanan yang bagus, dan ada promosinya juga di setiap tahun. Selain itu, ketika tidak ada yang menanyakan mengenai menabung di mana,

³¹ Ibid, hlm. 105.

mereka tetap berusaha merekomendasikan atau mengajak temannya dengan cara menawarkan dan mengajak untuk ikut menabung di BRI Syariah KCP Pati. Hal itu dikarenakan mereka merasa senang menabung di BRI Syariah KCP Pati. Dari situlah dapat dilihat bahwa loyalitas nasabah dalam menabung sudah melekat pada diri para nasabah BRI Syariah KCP Pati., bahkan mengajak atau merekomendasikan kepada kerabat atau teman-temannya. Jadi dapat diketahui bahwa nasabah BRI Syariah KCP Pati merasa puas dan nyaman sehingga mereka loyal dalam menabung.

- c. Menunjukkan kekebalan terhadap tarikan dari pesaing-pesaing. Pelanggan tidak tertarik terhadap tawaran produk sejenis dari pesaing.³² Para nasabah BRI Syariah KCP Pati tidak ingin berpindah ke bank syariah ataupun bank konvensional lainnya. Pada dasarnya, mereka sudah merasakan hal yang positif ketika menabung di BRI Syariah KCP Pati. Hal positif tersebut diantaranya adalah BRI Syariah Pati memberikan berbagai manfaat yang diantaranya adalah kenyamanan nasabah, selalu berusaha mengerti kebutuhan nasabah, dan memberikan hadiah menarik berdasarkan jumlah saldo tabungan nasabah di setiap tahunnya yang bank lain belum tentu ada. Maka dari itu, mereka merasa aman dan puas dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati. Terciptanya kepuasan nasabah menunjukkan adanya sikap loyal dari nasabah kepada BRI Syariah KCP Pati. Hal ini terlihat dari jawaban para nasabah yang menyatakan bahwa mereka tidak ingin berpindah ke bank lain. Karena memang sudah merasa cocok, aman, dan nyaman menabung di BRI Syariah KCP Pati.

Ada juga beberapa nasabah yang tidak loyal terhadap BRI Syariah KCP Pati. Prosentase perbandingannya sekitar 70% yang loyal dan 30% yang tidak loyal. Jadi, dapat diketahui bahwa lebih banyak yang loyal. Mereka yang tidak loyal dikarenakan beberapa alasan yang berbeda-

³² Ibid, hlm. 105.

beda. Diantaranya adalah tidak nyamannya dengan fasilitas yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Pati terutama ruangan. Kemudian, bagi hasil atau bonus lebih sedikit dibanding bank lain. Serta kurang adanya timbal balik yang positif dari pihak bank kepada nasabah. Dari berbagai alasan yang disampaikan para nasabah BRI Syariah KCP Pati yang tergolong tidak loyal, mereka menjadi jarang untuk menabung. Bahkan mereka mempunyai rekening tabungan di BRI Syariah itu hanya sekadar untuk keperluan lain, misalnya menerima transfer dari kerabat. Dari nasabah yang tidak loyal ini, mereka sudah mempunyai rekening tabungan di bank selain BRI Syariah dan sering menabung di bank itu. Karena dibanding BRI Syariah mereka lebih merasa aman, nyaman, dan puas terhadap bank lain tersebut.

2. Analisis tentang Strategi Membangun Loyalitas Nasabah dalam Menabung di BRI Syariah KCP Pati

Loyalitas pelanggan (nasabah) akan menjadi kunci sukses, tidak hanya hanya dalam jangka pendek tetapi keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Hal ini karena loyalitas pelanggan memiliki nilai strategis bagi perusahaan. Dalam jangka panjang, loyalitas pelanggan (nasabah) menjadi tujuan bagi perencanaan pasar strategik dijadikan dasar pengembangan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.³³ Pelayanan prima merupakan tantangan bagi keberhasilan pemasaran strategik yang dapat dicapai melalui pembinaan pelanggan loyal.³⁴ Selain itu, menciptakan hubungan yang kuat dan erat dengan pelanggan adalah mimpi semua pemasar dan hal ini sering menjadi kunci keberhasilan pemasaran jangka panjang.³⁵

Berdasarkan teori mengenai strategi membangun loyalitas nasabah dalam menabung di BRI Syariah KCP Pati bahwasanya persaingan di

³³ Ali Hasan, Marketing, Yogyakarta, MedPress, 2008, hlm. 79.

³⁴ Sofjan Assauri, Strategic Marketing, Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2013, hlm. 22.

³⁵ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, Manajemen Pemasaran, Jakarta, Erlangga, 2009, hlm. 153.

dunia perbankan cukuplah sulit. Oleh karena itu, BRI Syariah KCP Pati menerapkan strategi membangun loyalitas nasabahnya dalam menabung adalah sebagai berikut:

a. Berinteraksi dengan pelanggan

Mendengarkan pelanggan atau nasabah merupakan hal penting dalam manajemen hubungan pelanggan. Tetapi mendengarkan hanyalah sebagian dari cerita penting pula untuk menjadi advokat pelanggan dan sebisa mungkin memandang masalah dari sisi pelanggan, memahami sudut pandang mereka.³⁶

Nasabah BRI Syariah KCP Pati umumnya adalah orang awam yang belum mengenal tentang dunia perbankan, oleh karena itu pihak bank melakukan interaksi dengan nasabah secara intens dan baik. Salah satunya adalah dengan cara melayani nasabah dengan kesabaran dan menjelaskan secara detail agar nasabah paham mengenai informasi yang dibutuhkan nasabah serta menangani keluhan yang dihadapi nasabah.

b. Mengembangkan program loyalitas

Program loyalitas yang dapat ditawarkan perusahaan adalah program frekuensi dan program keanggotaan klub. Program frekuensi dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan yang sering membeli dan dalam jumlah besar. Sedangkan program keanggotaan klub bisa terbuka bagi semua orang atau terbatas bagi konsumen yang berminat atau yang bersedia membayar sejumlah iuran keanggotaan.³⁷

BRI Syariah KCP Pati dalam mengembangkan loyalitas menerapkan program promosi. Program ini dapat membantu membangun loyalitas jangka panjang. Kemudian, program ini dirancang untuk memberikan penghargaan kepada pelanggan atau nasabah yang sering menabung berupa souvenir atau hadiah menarik lainnya sesuai dengan ketentuan

³⁶ Ibid, hlm. 153.

³⁷ Ibid, hlm. 155.

oleh bank, yaitu jika nasabah memiliki tabungan minimal Rp 1.000.000,-.

c. Mempersonalisasi pemasaran

Personil perusahaan dapat menciptakan ikatan yang kuat dengan pelanggan melalui pengindividuan dan personalisasi hubungan. Intinya, perusahaan yang cerdas mengubah pelanggan mereka menjadi klien. Perusahaan menggunakan email, situs web, pusat panggilan, database dan piranti lunak database untuk mengembangkan kontak berkelanjutan antara perusahaan dengan pelanggan.³⁸

Menjalin hubungan yang bersifat emosional dengan nasabah, tidak hanya berupa hubungan kemitraan, namun juga bersifat pribadi. Berkomunikasi dengan nasabah baik secara langsung maupun lewat media seperti telepon atau SMS terkait dengan hal-hal yang bersifat personal, misalnya dengan menyampaikan ucapan hari raya kepada nasabah. Hal ini akan memberikan timbal balik atau feedback dari nasabah kepada BRI Syariah KCP Pati yang berlegalitas sebagai bank syariah.

Bank pada umumnya menginginkan nasabah yang diciptakannya dapat dipertahankan selamanya. Terciptanya kepuasan dan loyalitas para nasabah tentu menjadi salah satu aset penting dalam menjalankan sebuah usaha dalam hal ini perbankan. Meskipun ini cukup klise, namun bagaimanapun juga para nasabah menjadi kunci utama untuk mendulang keuntungan setiap bulannya.

Puas tidaknya para nasabah terhadap produk atau jasa yang ditawarkan, pastinya akan memberikan dampak bagi perkembangan bank tersebut. Dan begitupun sebaliknya jika mereka kecewa maka tidak menutup kemungkinan apabila mereka akan kapok dan akhirnya berpaling atau pindah ke bank lain. Bank berupaya membangun dan memelihara atau menjaga hubungan jangka panjang dengan nasabah sehingga pihak bank menekankan sasarannya pada nasabah seperti kepuasan dan loyalitas.

³⁸ Ibid, hlm. 156.

Karena kepuasan nasabah mempunyai dampak positif terhadap tingkat keuntungan pihak bank, maka untuk dapat menjaga dan mempertahankan nasabah bank harus memiliki terobosan atau strategi yang tepat untuk mempertahankan nasabah untuk tetap loyal kepada BRI Syariah KCP Pati. Sehingga nantinya akan menghasilkan penerimaan dan profit jangka panjang.

