

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku dibidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti dari sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencotek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 01 April 2022



Siti Mawadah
NIM. 181420016

ABSTRAK

Nama: SITI MAWADAH, NIM: 181420016, Judul Skripsi: **Implementasi Customer Relationship Management dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Dana Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cilegon Banten.**

Dalam menghadapi persaingan semakin sengit di industri perbankan, dibutuhkan strategi yang berbeda antara bank dengan satu sama lain. Manajemen hubungan pelanggan (CRM) adalah strategi pemasaran yang dapat diterapkan dalam perbankan untuk mengetahui bagaimana strategi dan bentuk Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM), bagaimana Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada nasabah produk dana Bank BTN Syariah Cilegon Banten dan untuk mengetahui bagaimana yang perlu ditingkatkan dalam Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) agar loyalitas nasabah produk dana Bank BTN Syariah Cilegon Banten tetap terjaga dan terus meningkat.

Dari hasil wawancara dengan karyawan *front office* selama penelitian di Bank BTN Syariah Cilegon Banten, ditemukan bahwa perlu adanya Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) pada Bank BTN Syariah Cilegon Banten untuk meningkatkan loyalitas produk dana dan profitabilitas perusahaan. Metode yang dilakukan yakni kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif ini dilakukan dengan menjawab sebuah pertanyaan atau data yang dikumpulkan. Kemudian dikaitkan dengan teori-teori yang kemudian dibandingkan terhadap suatu permasalahan yang ada dibahas dan keinginan dalam bentuk penyajiannya serta dapat ditentukan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer Relationship Management* (CRM) telah diterapkan oleh Bank BTN Syariah Cilegon Banten dan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas nasabah agar terciptanya hubungan yang berhasil. Adapun faktor-faktor yang mendukung CRM yaitu karyawan, proses dan teknologi.

Kata Kunci :*Customer Relationship Management*, Individu, Proses, Teknologi Loyalitas.



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
Jl. Jenderal Sudirman No. 30 Serang 42118
Telp. (0254) 2003323 Fax. (0254) 200022

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (satu) eksemplar	Dekan Fakultas Ekonomi
Hal	: Usulan Munaqasyah	dan Bisnis Islam
	a.n. Siti Mawadah	UIN SMH BANTEN
	NIM. 181420016	di –
		Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Siti Mawadah, NIM. 181420016** dengan judul skripsi “ **Implementasi *Customer Relationship Management* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Dana Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cilegon Banten**”, diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 5 April 2022

Pembimbing I

Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM.

NIP. 19720317 1999031001

Pembimbing II

Siti Marfu'ah, M. P. I.

NIP. 1990121 82019032014

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* DALAM
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH PRODUK DANA BANK
TABUNGAN NEGARA (BTN) SYARIAH CILEGON BANTEN**

Oleh

SITI MAWADAH

NIM. 181420016

Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM.

NIP. 197203171999031001

Pembimbing II



Siti Marfu'ah, M. P. I.

NIP. 199012182019032014

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Nihayatul Masykuroh, M.Si.

NIP. 196402121991032003

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Hendrieta Ferieka, S.E., M.Si.

NIP. 18836112006042001

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Siti Mawadah NIM: 181420016 yang berjudul: **“Implementasi *Customer Relationship Management* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Dana Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cilegon Banten”**, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 18 Mei 2022, skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Hendrieta Fericka, S.E., M.Si.
NIP. 198306112006042001

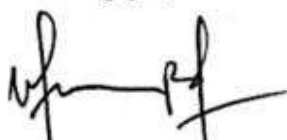
Sekretaris Merangkap Anggota



Sanawi, S.Ag., M.A.
NIP. 197010232014121002

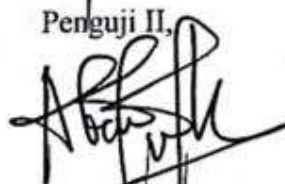
Anggota-Anngota,

Penguji I,



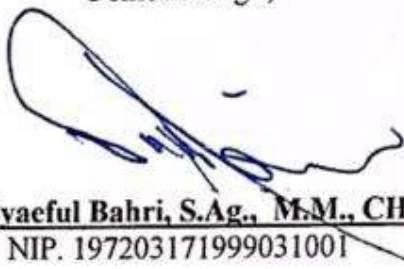
Dr. Wazin, M.Si.
NIP. 196302251990031005

Penguji II,



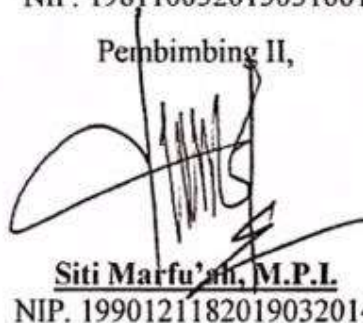
Dr. Helaluddin, M.Pd.
NIP. 198110052015031001

Pembimbing I,



Dr. H. Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM.
NIP. 197203171999031001

Pembimbing II,



Siti Marfu'ah, M.P.I.
NIP. 1990121182019032014

PERSEMBAHAN

*Penulis mempersembahkan skripsi ini
untuk kedua Orang Tua,
Ayahanda Royadi
dan Ibunda Asnawati
tercinta yang telah mendidik
serta selalu mencurahkan
rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
pengorbanan keduanya
tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
hanya dengan doa yang dapat
disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang kepada mereka
sebagaimana mereka telah mengasihisayangi
Diriku diwaktu kecil...amiin.*

MOTO

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kadar kesanggupannya” (QS. Al Baqarah : 286) “

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Siti Mawadah, lahir di Cilegon 09 Bulan Januari Tahun 2022 anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Royadi dan Ibu Asnawati.

Pendidikan yang telah ditempuh SDN (SD Negeri Kubangsari 2 dan alamat Cigading Pasar, Kota Cilegon, Provinsi Banten lulus Tahun 2012, SMPN (Sekolah Menengah Negeri 4 Cilegon dan alamat Pagebangan, Kota Cilegon, Provinsi Banten lulus Tahun 2015 dan SMAN (Sekolah Menengah Atas Negeri 5 Cilegon dan alamat Cigeblag, Kota Cilegon, Provinsi Banten lulus Tahun 2018 kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswa di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Senat Mahasiswa UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, sebagai ketua umum tahun 2021 sampai 2022 dan HMJ Perbankan Syariah, sebagai anggota tahun 2019 sampai 2020. Sementara penulis juga aktif di organisasi ekstra kampus yaitu Ikatan Mahasiswa Cilegon (IMC).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim di berikan nikmat sehat wal'afiat. Shalawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir Zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “**Implementasi *Customer Relationship Management* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Produk Dana Bank Tabungan Negara (BTN Syariah Cilegon Banten)**”.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Syaeful Bahri, S.Ag., M.M., CHCM., selaku pembimbing I dan ibu Siti Marfu'ah, M.P.I., selaku pembimbing II, Dr. Wazin, M.Si., selaku penguji I dan Dr. Helaluddin, M.Pd., selaku penguji II dan berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Prof. Dr. Wawan Wahyudin, M.Pd., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
2. Dr. Nihayatul Masykuroh, M.SI., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
3. Hendrieta Ferieka, S.E, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

4. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
5. Kepada rekan-rekan yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk ini penulis memohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Serang, 01 April 2022

Penulis,



Siti Mawadah
NIM. 181420016