

**DAMPAK *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN  
*MUSYARAKAH* DI PT. BANK NTB SYARIAH KCP PUJUT  
LOMBOK TENGAH**



**OLEH :**

**BAIQ HANISATUL HAMIDAH**

**NIM: 160205220**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM  
MATARAM  
2022**

**DAMPAK *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN  
*MUSYARAKAH* DI PT. BANK NTB SYARIAH KCP PUJUT  
LOMBOK TENGAH**

Skripsi

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram  
Untuk Melengkapi Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi



**BAIQ HANISATUL HAMIDAH**

**NIM: 160205220**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM  
MATARAM  
2022**

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Proposal skripsi oleh: Baiq Hanisatul Hamidah NIM: 160205220 dengan judul: “Dampak *Customer Relations Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah”, telah memenuhi syarat dan disetujui untuk diseminarkan pada tanggal 27 Desember 2022

Di bawah bimbingan

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II

  
**Dr. Muhammad Yusup, M.S.I.**  
NIP. 197807012009011013

  
**Heru Sunardi, S.H., MH.**  
NIP. 197409042000031002

Perpustakaan UIN Mataram

## NOTA DINAS PEMBIMBING

Mataram, 27 Desember 2022

Hal: **Ujian Skripsi**  
**Yang Terhormat**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**di Mataram.**

*Assalamu'alaikum, Wr.Wb.*

Dengan hormat, setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi, kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Baiq Hanisatul Hamidah  
NIM : 160205220  
Jurusan / Prodi : Perbankan Syariah  
Judul : "Dampak *Customer Relations Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah"

Telah memenuhi syarat untuk diajukan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mataram. Oleh karena itu, kami berharap agar skripsi ini segera di-*muthaqasyah*-kan.

*Wassalammu'alaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing I

  
**Dr. Muhammad Yusup, M.S.I.**  
**NIP. 197807012009011013**

Pembimbing II

  
**Heru Sunardi. S.H., MH.**  
**NIP. 197409042000031002**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baiq Hanisatul Hamidah

NIM : 160205220

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Dampak *Customer Relations Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah” ini adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian yang dirujuk sumbernya. Jika saya terbukti melakukan plagiat tulisan/karya orang lain, siap menerima sanksi yang telah ditentukan oleh lembaga.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
M A T A R A M

Mataram, 20 Desember 2022

Saya yang menyatakan,

Perpustakaan UIN Mataram



**Baiq Hanisatul Hamidah**

**NIM. 160205220**

## PENGESAHAN

Skripsi oleh: Baiq Hanisatul Hamidah, NIM: 160205220 dengan judul “Dampak *Customer Relations Management* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah” telah dipertahankan di depan dewan penguji Jurusan Bimbingan Konseling Islam UIN Mataram pada tanggal

### Dewan Penguji

Dr. Muhammad Yusup, M.S.I.  
(Ketua Sidang/ Pemb. I)

Heru Sunardi. S.H., MH.  
(Ketua Sidang/ Pemb. II)

Drs. Agus Mahmud, M.Ag.  
Penguji I

Abdul Hadi Sukma, M.E.  
Penguji II

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 197111102002121001

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 197111102002121001



## MOTTO



*“ karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu pasti ada kemudahan, Maka apabila kamu telah selesai dengan suatu urusan kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain dan hanya Rabb-Mu lah tempat kamu berharap ”*

**(QS, Al-Insyiah Ayat 5-8)**

## PERSEMBAHAN



Kupersembahkan karya sederhana ini kepada orang-orang yang kukasihi dan kusayangi: Ibundaku dan Almarhumah Ayahanda ku Tercinta ( Baiq Murni dan Lalu Syarifudin) cahaya hidupku,orang tua yang paling aku sayangi. Terimakasih atas pengorbananmu, perhatianmu, kasihsayangmu, dan doa tulus yang selalu dipanjatkan setiap waktu untuk putrimu ini, hanya surga balasan yang layak untukmu. kakakku ( Baiq Husnul, Lalu Hisbullah,lalu Husen Makbul) yang selalu ada dan selalu berusaha untuk aku dalam mengerjakan skripsi aku ini dan berusaha untuk menghibur di saat aku lelah dan letih. Almamaterku Tercinta Universitas Islam Negeri UIN Mataram.



## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt., karena atas rahmat dan hidayah-Nya skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam penulis panjatkan kepada Nabi Muhammad saw., yang telah membimbing umatnya ke jalan yang benar dan sekaligus menyempurnakan akhlak manusia melalui petunjuk ilahi.

skripsi ini berjudul: “Pengaruh *Customer Relations Management* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah”, yang merupakan syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis sangat menyadari bahwa dalam proses tersebut tidaklah lepas dari segala bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karenanya, melalui kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Yusup, M.S.I. selaku dosen pembimbing I, dan Bapak Heru Sunardi S.H., M.H., selaku dosen pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan, serta memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram beserta jajarannya yang telah memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan akademik

3. Kepala UPT perpustakaan UIN Mataram beserta jajarannya yang telah memberikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan literatur atau referensi yang berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen FEBI UIN Mataram yang telah membekali berbagai pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Bapak Prof.H.Masnun Tahir, M.Ag Rektor Universitas Islam Negeri Mataram

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis berharap adanya saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan proposal skripsi ini. Akhir kata semoga skripsi ini dapat dilanjutkan dalam sebuah penelitian dan dituangkan pada hasil akhir berupa laporan skripsi.

Mataram, ..... 2022  
Penulis

Perpustakaan UIN Mataram  
Baiq Hanisatul Hamidah

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN DEWAN PENGUJI</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Telaah Pustaka.....	5
E. Definisi oprasional.....	6
F. Kajian Pustaka .....	8
G. Landasan Teori .....	10
H. Metodologi Penelitian .....	21
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PT BANK NTB SYARIAH KCP PUJUT LOMBOK TENGAH</b>	
A. Profil Lembaga .....	28
B. Hasil Penelitian .....	49
C.	

**BAB III PEMBAHASAN**

- A. Pola Pembiayaan Musyarakah yang diterapkan di bank NTB syariah cabang pujut sengkol..... 47
- B. Dampak pembiayaan Musyarakah di bank NTB Syariah kcp pujut sengkol..... 48

**BAB V PENUTUP**

- A. Simpulan..... 69
- B. Saran..... 70

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**



Perpustakaan UIN Mataram

**DAMPAK *CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PEMBIAYAAN  
*MUSYARAKAH* DI PT. BANK NTB SYARIAH KCP PUJUT  
LOMBOK TENGAH**

**Oleh :**

**BAIQ HANISATUL HAMIDAH**  
**NIM: 160205220**

**ABSTRAK**

Bank Syariah merupakan realisasi dari keinginan umat islam dan untuk menghindari sisitem ribawi yang ada dalam bank konvensional, riba yang di ambil dalam bentuk bunga bank. Di dalam terminology syariat islam menganggap riba sebagai salah satu kejahatan yang paling berbahaya dalam masyarakat dan agama. Karena dampak yang ditimbulkan oleh riba, maka hal itu tidak dapat ditolerir sedikitpun. Permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah Bagaimana pengaruh *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh customer relations management terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok tengah. Adapun metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan ketiga metode pengumpulandata tersebut dapat diperoleh data mengenai pengaruh customer relations management terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan di PT Bank NTB syariah kcp pujut Lombok tengah pola yang objektif dan mengedepankan terjaminnya para nasabah dapat dilayani dengan baik serta dengan pola analisa yang detail terhadap perkembangan dan kemampuan calon nasabah untuk mengembalikan dana untuk menghindari adanya kredit macet, mutasi rekening aktif, pembayaran angsuran dan bagi hasil tepat waktu, yang terjadi pada pembiayaan musyarakah di bank NTB Syariah cabang pujut Lombok tengah dapat di katagorikan dalam dua katagori yaitu,a) jika dilihat dari jumlah kredit macet, mutasi rekening aktif, pembayaran angsuran, dan bagi hasil tepat waktu. Yang terjadi pada pembiayaan musyarakah maka tingkat efektifitasnya sangat tinggi karena tingkat kemacetan dari total angsuran adalah sebesar 0,5%. Sedangkan jika dilihat dari jumlah nasabah

yang melakukan akad pembiayaan musyarakah maka tingkat efektifitasnya masih digolongkan kurang. Hal ini disebabkan Karena jangkauan wilayah yang terbatas pada desa pujung Lombok tengah, sulitnya menemukan calon nasabah yang memiliki karakter jujur, memiliki integritas tinggi dan pekerja keras.

**Kata Kunci :** *Customer Relations Management, Kepuasan Nasabah*



Perpustakaan UIN Mataram

# BAB I PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Secara umum *customer relations management* (CRM) adalah pendekatan dalam mengelola hubungan perusahaan dengan nasabah. Cara pengelolaannya pun berbagai macam metode. Namun tujuannya adalah mendekatkan komunikasi antara perusahaan dengan nasabah. Jika ini dilakukan secara berkelanjutan, dampaknya akan sangat terasa. Komunikasi dengan nasabah akan semakin hangat. selain itu nasabah juga tidak akan mudah pindah ke *competitor*, jika akan menawarkan produk terbaru kemungkinan besar nasabah tidak segan untuk bertransaksi.

*Customer relations management* mengelola proses, kebijakan, dan strategi menjadi satu kesatuan. Selain digunakan untuk berinteraksi, perusahaan dalam hal ini bank juga mampu mendapatkan informasi dari nasabah. Bahkan dengan cara ini, loyalitas pelanggan akan meningkat. Sebab kepercayaan nasabah terhadap bank pasti baik karena di tunjang dengan informasi yang memadai.

*Customer relations management* tidak lepas dari konsep *relations marketing*. Konsep ini menyatakan bahwa tujuan utama yang dibidik oleh semua strategi *customer relations management* adalah motif ekonomi, yaitu agar bank dalam jual beli mampu mengelola konsumen untuk mengidentifikasi, memuaskan dan berhasil mempertahankan konsumen mereka yang paling menguntungkan dan konsumenpun menjadi loyal pada produk tersebut.

Secara konsep ada anggapan bahwa *customer relations management* adalah sebuah proses pemasaran, seperti segmentasi pasar, mendapatkan konsumen baru, mempertahankan kesetiaan konsumen, mengembangkan konsumen, *management* penjualan dan *management* kesempatan. Namun pada tingkat strategi, *customer relations management* dapat digunakan sebagai teknologi yang mendukung misi bank dalam upaya meningkatkan orientasi pada para pelanggan.



*Customer relations management* juga merupakan salah satu aktifitas terpenting dalam mengembangkan komunikasi pemasaran terpadu. Beberapa alasan yang melatarbelakangi pentingnya *customer relations management* yaitu adanya pergeseran aktifitas pemasaran dari *transactional marketing* ke *relationship marketing* sehingga memunculkan pemahaman bahwa pelanggan bukan semata pemakai produk, melainkan aset penting perusahaan. Jika perusahaan itu kehilangan pelanggan, maka bisa dipastikan bahwa perusahaan tersebut akan bangkrut. Tujuan dari kunci pemasaran adalah mengembangkan hubungan yang dalam dan bertahan lama dengan orang dan organisasi yang dapat secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi kesuksesan aktifitas pemasaran perusahaan tersebut. *Customer relations management* bertujuan untuk membangun hubungan jangka panjang dengan mitra pemasaran, pelanggan, pegawai, dan anggota masyarakat dengan tujuan untuk mempertahankan bisnis. *Customer relations management* mensyaratkan perusahaan untuk memiliki kompetensi dalam menjalin hubungan dengan pelanggan untuk memastikan tujuan tercapai. Sementara kegiatan pemasaran adalah sebuah proses kemasyarakatan yang menciptakan atau menawarkan kebutuhan dan keinginan. Terhadap individu dan kelompok secara bebas mempertukarkan produk dan jasa yang bernilai dengan tujuan mendapatkan *profit* (keuntungan)<sup>1</sup>

Bank syariah merupakan realisasi dari keinginan umat Islam untuk menghindari sistem ribawi yang ada dalam bank konvensional, riba yang diambil dalam bentuk bunga bank. Syariat Islam menganggap riba sebagai salah satu bentuk kejahatan dalam masyarakat dan agama. Karena dampak yang ditimbulkan oleh riba yang cenderung memberatkan pihak nasabah, maka diperlukan sistem perbankan yang memiliki asas keadilan dan asas kemanfaatan sehingga semua elemen tidak ada yang merasa diberatkan. Dalam kehidupan sehari-hari, masyarakat sudah mengenal *rentenir* dan lintah darat yang merupakan lembaga non bank yang operasionalnya

---

<sup>1</sup>Abdurrahman Al Jaziriy, *Kitab Al-Fiqih 'ala Madzahib Al-Arba'ah*, (Beirut: Dar El- kutub , 1990), hlm. 56.

melebihi penarikan bunga pada bank konvensional, terutama di daerah pedesaan yang miskin dan belum mengenal sistem bank ataupun lembaga keuangan lainnya.

Kehadiran bank syariah merupakan alternatif untuk membebaskan masyarakat terutama kaum muslimin dari jeratan dan bahaya riba, dimana umat agama lain pun selain Islam melarang pengambilan riba. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang menganut sistem bagi hasil dilandasi oleh asas keadilan dan mengacu pada realitas perkembangan usaha yang dimiliki oleh setiap nasabah.

Secara moral dan akal sehat, riba memang suatu yang harus dibersihkan, dan agama selain Islam juga menghendaki pelarangan riba, karena riba merupakan sesuatu yang berbahaya bagi kehidupan masyarakat. Secara umum PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah menitikberatkan pada individual dan bisnis dengan menyediakan serangkaian produk dan jasa perbankan berbasis syariah bagi kedua segmen tersebut, terdiri dari 3 (tiga) kategori yaitu: 1) produk dana: giro, wadiah, tabungan *mudharabah*, tabungan haji *mudharabah*, deposito *mudharabah*; 2) produk pembiayaan: pembiayaan *murabahah*, pembiayaan *mudharabah*, pembiayaan *musyarakah*, dan pembiayaan *ijarah bai ut takjiri*; 3) produk jasa: kiriman uang, berdasarkan prinsip *wakalah*, garansi bank berdasarkan prinsip *kafalah*, inkaso, dan berdasarkan prinsip *wakalah*.

Pola utama yang ideal dalam pembiayaan bank syariah adalah pembiayaan *mudharabah* dan *musyarakah*. Berdasarkan pembiayaan tersebut, bank syariah akan berfungsi sebagai mitra, baik dengan penabung maupun dengan pinjaman dana. Dengan penabung bank akan bertindak sebagai *mudharib* (pengelola), sementara penabung bertindak sebagai *shaibul maal* (penyandang dana) yang kemudian antara keduanya diadakan akad yang berisi perjanjian pembagian keuntungan masing-masing pihak, dengan pembagian hasil yang telah disepakati yaitu secara periodik dengan nisbah yang telah ditentukan. Namun di sisi lain bank syariah juga dapat bertindak sebagai *shahibul maal* (penyandang dana) baik yang berasal dari tabungan/deposito/giro maupun dana bank sendiri berupa modal saham, dan pengusaha dan peminjam berfungsi sebagai *mudharib* (pengelola) karena melakukan usaha dengan memutar dan mengelola

dana bank. Model pembiayaan bagi hasil ini menjadi keunggulan kompetitif bank syariah.

Kualitas kredit dapat digolongkan menjadi lancar, kurang lancar, diragukan dan macet. Pada faktanya tidak semua kredit atau pembiayaan dapat dikembalikan secara sempurna, artinya akan muncul suatu resiko yaitu resiko kredit atau resiko pembiayaan dimana resiko ini tidak hanya terjadi pada bank konvensional tetapi juga pada bank syariah.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan diperoleh gambaran bahwa masyarakat yang melakukan transaksi perbankan untuk produk *musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah masih di golongkan sangat kecil jika dibandingkan dengan produk-produk lainnya, dimana hanya terdapat 10 nasabah pembiayaan *musyarakah*. Plafond pembiayaan yang disalurkan kepada masing-masing nasabah pembiayaan *musyarakah* berbeda-beda. Secara umum hal ini banyak disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembiayaan *musyarakah* yang ditawarkan oleh PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.<sup>2</sup>

Gambaran kondisi di atas membuat penulis tertarik untuk mengeksplor menjadi sebuah penelitian yang dituangkan kedalam karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul “Pengaruh *Customer Relations Management* Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan *Musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah”,

## **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan *musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah?
2. Bagaimana dampak *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan *musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah?

---

<sup>2</sup>Yanti (Bagian Pembiayaan PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah), *Wawancara*, Sengkol, 17 Oktober 2022.

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian, untuk mengetahui Dampak *customer relations management* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.
2. Untuk mengetahui pelayanan *customer relations management* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.
3. Manfaat Penelitian  
Manfaat yang di harapkan dari penelitian ini dapat dilihat dari 2 (dua) aspek yaitu aspek praktis dan teoritis.
  - a. Secara praktis, *pertama*; bagi nasabah/masyarakat diharapkan memberikan informasi yang memadai tentang manfaat *customer relations management* dalam memberikan pelayanan terhadap produk pembiayaan *musyarakah* yang dimiliki oleh PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah. Kedua, bagi pihak PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah, penelitian ini diharapkan menjadi motivasi dalam rangka meningkatkan *customer relations management* perusahaan dengan sistem tetap sesuai dengan ketentuan syariat.
  - b. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan titik tolak bagi peneliti lain dalam melakukan penelitian lebih lanjut.

### D. Telaah Pustaka

Telaah pustaka merupakan salah satu cara penelusuran terhadap karya-karya atau studi terdahulu yang terkait yang dimana fungsinya agar terhindar dari duplikasi, plagiasi, repiksi serta menjamin keaslian dan keabsahan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan definisi yang telah di paparkan di atas tersebut dan sebagaimana hasil yang telah peneliti dapatkan, disini peneliti mendapat beberapa hasil penelitian yang terkait dengan pembiayaan yang secara umum, yaitu:

1. Analisis dampak *customer relations management* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah

oleh karena itu bank NTB syariah KCP pujut dapat membantu dalam berbisnis di bank dalam mengelola dan menjaga hubungan nasabah. Hubungan yang baik antara nasabah dan bisnis tentu akan membuat nasabah merasa senang, terlebih ketika layanan yang diberikan dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Akibatnya, nasabah pun merasa puas dan akhirnya meningkatkan kepuasan nasabah pada bank

2. Dampak CRM menjadi sangat penting untuk membantu bank dalam melakukan interaksi dengan nasabah, sehingga dapat menciptakan kepuasan nasabah, semua informasi tersebut kemudian dapat digunakan oleh bisnis untuk menyesuaikan strategi pemasaran dan penjualan sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah.

#### **E. Definisi oprasional**

Batasan pengertian atau pedoman dalam penelitian. Tujuan dari definisi oprasional yaitu untuk menegaskan maksud dari bagian-bagian judul sehingga dapat menyebabkan kesalahan pemahaman terhadap maksud judul.

1. Pengaruh.

Pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.

2. *Customer relations management.*

*Customer relations management* adalah salah satu upaya perusahaan dalam mengelola nasabah yang di miliki secara optimal. *Customer relations management* didefinisikan sebagai strategi pemasaran yang bertujuan untuk membangun hubungan dengan nasabah dengan cara memaksimalkan nilai pelanggan (*customer value/ corporate profitability*) dan juga nilai pemegang saham (*stakeholder value*). Strategi pemasaran yang menyeluruh merupakan fungsi dari adanya *customer relations management* Dengan kata lain, *customer relations management* adalah bentuk strategi dan usaha pemasaran dalam memberikan pelayanan terbaik bagi nasabah di bank NTB syariah KCP pujut.

3. Kepuasan nasabah.

Merupakan perasaan bahagia atau kecewa seseorang yang timbul untuk karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain.

Nasabah dibagi menjadi tiga kelompok yaitu: *pertama*, nasabah baru, yaitu nasabah jenis ini baru pertama kali datang ke PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah, dengan tujuan sekedar untuk memperoleh informasi atau sudah melakukan transaksi. *Kedua*, nasabah biasa yaitu nasabah yang sudah pernah berhubungan dengan pihak bank, namun tidak rutin, jadi kedatangannya sudah untuk melakukan transaksi, namun frekuensi transaksi dan kedatangannya belum terlalu sering. *Ketiga*, nasabah utama, yaitu nasabah yang sudah sering berhubungan dengan pihak bank. Nasabah primer selalu menjadikan bank yang bersangkutan nomor satu dalam berhubungan. Nasabah ini sudah tidak dapat diragukan lagi loyalitasnya.

Manajemen yang paling sering diperhatikan kepuasan nasabah adalah fungsi pemasaran, perhatian terhadap kepuasan nasabah dalam strategi pemasaran makin besar dari waktu ke waktu. Pihak-pihak seperti pemasaran, konsumen, konsumesaris, dan peneliti perilaku konsumen sangat intens dalam berhubungan langsung, dengan persoalan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen.

4. Dampak . customer relations management bagi nasabah

Dengan adanya customer relations management bagi nasabah adalah bisa memudahkan nasabah dalam pelayanan strategi pemasaran yang dilakukan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang baik dengan nasabah serta mengurangi adanya kemungkinan nasabah beralih ke perbankan yang lain. Perbankan yang mampu menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah maka akan mendorong peningkatan loyalitas nasabah.



## F. Kajian Pustaka

### 1. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap sumber kepustakaan, dan untuk menghindari adanya duplikasi, plagiasi, dan repetisi maka akan dilakukan telaah pustaka terhadap karya-karya terdahulu yang memiliki relevansi dan kajian-kajian penulis sebagai berikut:

Syaiful Bahri, dengan judul “Pengaruh Pembiayaan *Musyarakah* dalam Meningkatkan Perekonomian Nasabah pada Bank Muamalah Indonesia Cabang Mataram”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode pengumpulan data menggunakan angket. Analisis data menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pembiayaan *musyarakah* memiliki efektifitas yang cukup tinggi dalam meningkatkan perekonomian nasabah. Hal ini terbukti dari peningkatan jumlah omset yang diperoleh mencapai 15% dari sebelumnya.<sup>3</sup>

Perbedaan dan persamaan penelitian tersebut di atas dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah walaupun sama-sama meneliti tentang pembiayaan *musyarakah* namun penelitian Syaiful Bahri yang dikaji adalah pengaruhnya terhadap perekonomian nasabah pada Bank Muamalah Indonesia Cabang Mataram, sedangkan penelitian peneliti konsen pada pengaruh pengaruh *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan *musyarakah* di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

Andi Mahkoperi, dengan judul “Dampak Pembiayaan *Musyarakah* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan *Musyarakah* pada Bank NTB Syariah KCP Pujut”. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, analisis kualitatif dengan menggunakan rumus persentase. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pembiayaan *musyarakah* memiliki dampak yang cukup baik dalam meningkatkan jumlah nasabah pada Bank

---

<sup>3</sup> Syaiful Bahri, “Pengaruh Pembiayaan *Musyarakah* dalam Meningkatkan Perekonomian Nasabah pada Bank Muamalah Indonesia Cabang Mataram”, (Skripsi, FSEI UIN Mataram, Mataram, 2017).



NTB Syariah KCP Pujut. Hal ini terbukti dari adanya peningkatan jumlah nasabah sebesar 7% setelah adanya produk pembiayaan musyarakah pada Bank NTB Syariah KCP Pujut.<sup>4</sup>

Persamaan penelitian Andi di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama penelitian kualitatif dan berlokasi di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah, namun memiliki perbedaan yang sangat mendasar yaitu Andi mengkaji pengaruh pembiayaan musyarakah terhadap peningkatan jumlah nasabah sedangkan penulis akan melakukan penelitian terhadap pengaruh *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

M. Nasrul Fiqri, dengan judul “Analisis Pengaruh Produk pembiayaan Musyarakah Terhadap Motivasi Nasabah Melakukan Transaksi Perbankan pada Bank NTB Syariah KCP Pujut”. Metode penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik observasi dan angket. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa ada pengaruh produk pembiayaan *musyarakah* terhadap motivasi nasabah melakukan transaksi perbankan pada Bank NTB Syariah KCP Pujut.<sup>5</sup>

Persamaan penelitian M. Nasrul di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama penelitian kualitatif dan berlokasi di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah, namun memiliki perbedaan yang sangat mendasar yaitu M. Nasrul Fiqri mengkaji pengaruh pembiayaan musyarakah terhadap motivasi nasabah melakukan transaksi perbankan sedangkan penulis akan melakukan penelitian

---

<sup>4</sup>Andi Mahkoperi, “Dampak Pembiayaan *Musyarakah* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan *Musyarakah* pada Bank NTB Syariah KCP Pujut” (Skripsi, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2020).

<sup>5</sup>M. Nasrul Fikri, “Analisis Pengaruh Produk pembiayaan Musyarakah Terhadap Motivasi Nasabah Melakukan Transaksi Perbankan pada Bank NTB Syariah KCP Pujut” (Skripsi, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2021).

terhadap pengaruh *customer relations management* terhadap tingkat kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di PT. Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

## G. Landasan Teori

### 1. Konsep Customer Relations Management

#### a. Pengertian *Customer Relations Management*

*Konsep customer relations management* tidak lepas dari konsep *relationship marketing*. Menurut konsep ini menyampaikan bahwa tujuan utama yang dilihat oleh *customer relations management* adalah motif ekonomi, yaitu agar bank mampu mengelola konsumen untuk mengidentifikasi, memuaskan, dan berhasil mempertahankan konsumen pun menjadi loyal pada produk tersebut.

Secara konsep ada anggapan bahwa *customer relations management* adalah sebuah proses pemasaran. Pada level aplikasi, *customer relations management* diterapkan untuk aktifitas pemasaran, seperti segmentasi pasar, mendapatkan konsumen baru, mempertahankan kesetiaan konsumen, mengembangkan konsumen, manajemen kampanye penjualan dan manajemen kesempatan. Menurut Newell yang dikutip oleh Kartika Imasari, *customer relations management* adalah sebuah modifikasi dan pembelajaran perilaku konsumen setiap waktu dari setiap interaksi, perlakuan terhadap pelanggan dan membangun kekuasaan antara konsumen dan bank. Menurut Kotler dan Keller, *customer relations management* atau *management hubungan pelanggan* adalah proses mengelola informasi secara rinci tentang masing-masing pelanggan bank. *customer relations management* mengelola semua titik kontak pelanggan untuk memaksimalkan loyalitas nasabah. Titik terbaik pelanggan adalah semua kejadian dimana pelanggan kontak dengan produk atau jasa, mulai dengan pengalaman pribadi, komunikasi, hingga observasi biasa.

## b. Faktor-Faktor *Customer Relations Management*

Pada awalnya, bank mengembangkan rencana *customer relations management* dalam hubungan kemampuan strategis di dalam bank. Hal ini membantu untuk memastikan bahwa bank dapat menyesuaikan variasi yang lebih luas dari perubahan pasar dan industri tanpa merusak tujuan utama dari rencana tersebut. Bank menerapkan *customer relations management* bukan hanya dilihat pada teknologi saja tetapi juga pada pengembangan dan fokus terhadap kemampuan organisasi dalam era lain seperti proses *customer relations management*, manusia, dan pengetahuan atau wawasan. Tentu saja bank menerapkan *customer relations management* untuk solusi teknologi CRM terlebih dahulu kemudian membangun *customer relations management* disekitar mereka. Melainkan, mengembangkan suatu pendekatan yang lebih seimbang untuk memahami dan menerapkan kemampuan strategis *customer relations management*.

*Customer relations management* memiliki tiga aspek utama yang saling terkait yaitu:

### 1) Karyawan (*people*)

Kemampuan dari sikap orang yang mengatur *customer relations management* manusia adalah faktor nomor satu, karena *customer relations management* sebenarnya adalah bagaimana mengelola hubungan atau relasi antara manusia sehingga diperlukan *personal touch* atau sentuhan-sentuhan pribadi dan manusia diperlukan akhlak atau *attitude* dan semangat dari dalam pelaku bisnis untuk lebih proaktif menggali dan mengenal pelanggannya lebih dalam agar dapat lebih memuaskan mereka. Langkah terbaik untuk mengubah perilaku karyawan dan meningkatkan keberhasilan *customer relations management* adalah dengan pelatihan yang efektif.

Bank yang menerapkan *customer relations management* perlu memiliki pimpinan yang dapat

menjelaskan dan menanamkan nilai-nilai yang benar mengenai pentingnya loyalitas pelanggan dengan jelas dan tepat.

2) Proses (*process*)

Proses atau cara yang digunakan bank dalam mengakses dan berinteraksi dengan pelanggan dalam menciptakan nilai baru dan kepuasan. Di samping dibutuhkan proses yaitu sistem prosedur dan membantu manusia untuk dapat menjalin hubungan dekat dengan pelanggan. Struktur organisasi, kebijakan operasional serta sistem *reward punishment* harus dapat mencerminkan apa yang akan dicapai dengan *customer relations management*. Implementasi CRM *customer relations management* akan merubah proses usaha yang telah ada sebelumnya. Proses didefinisikan sebagai pemikiran kembali desain proses bisnis radikal untuk mencapai perbaikan yang dramatis baik dalam hal biaya, kualitas, pelayanan dan kecepatan. Baik proses usaha yang melibatkan pelanggan secara langsung maupun tidak. Proses dan aplikasi program *customer relations management* selain proses kemudahan transaksi yang ditawarkan kepada pelanggannya dan proses mendekati diri atau menjaga hubungan dengan pelanggan.

3) Teknologi (*technology*)

Teknologi merupakan fasilitator dalam implementasi strategi *customer relations management*. Teknologi berfungsi untuk memfasilitasi akuisi pengetahuan pelanggan dan melakukan analisis secara mendalam tentang pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki tentang pelanggan. Pengetahuan yang dimiliki tentang pelanggan yang digunakan untuk memformulasikan strategi pemasaran dan perencanaan pemasaran sehingga bank dapat mempertahankan pelanggan. Strategi ini menjadi faktor penting untuk mencapai keberhasilan bank dalam membangun

hubungan personal dengan pelanggan. Organisasi dapat mempertahankan dan memelihara hubungan dua belah pihak yang saling menguntungkan sehingga pada akhirnya loyalitas pelanggan dapat ditingkatkan melalui peningkatan nilai-nilai seperti kepercayaan, pengalaman pelanggan, dan keuntungan yang didapat.

## **2. Konsep Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**

### **a. Pengertian Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**

Kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah bahwa telah terpenuhi, diperoleh hasil yang optimal bagi setiap nasabah dan pelayanan perbankan dengan memperhatikan kemampuan nasabah dan keluarganya, perhatian terhadap keluarganya, perhatian terhadap kebutuhan nasabah sehingga kesinambungan yang sebaik-baiknya antara puas dan hasil. Kepuasan nasabah merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama dengan harapan nasabah. Ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan atau nasabah.

Bagi nasabah, apa yang dihasilkan perusahaan baginya tidaklah begitu penting. Nasabah memikirkan apa yang akan diperolehnya untuk memuaskan kebutuhannya atas dasar pertimbangan nilai yang diperolehnya.

Pelayanan kepada nasabah dikatakan bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Pelayanan bermutu hanya dapat diperoleh melalui kaca mata nasabah, hanya bila nasabah menganggap bahwa bank sebagai pelayan telah memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Menurut Kotler, kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Nasabah baru akan merasa puas apabila kinerja pelayanan perbankan yang mereka dapatkan sama atau melebihi dari apa yang mereka harapkan dan perasaan kecewa nasabah

akan timbul apabila kinerja yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang menjadi harapannya.

Berkaitan dengan loyalitas, menurut Ali Hasan sebagaimana dikutip oleh Muhammad menyatakan loyalitas nasabah didefinisikan sebagai orang yang membeli, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang. Nasabah merupakan seseorang yang terus-menerus dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar suatu produk atau jasa tersebut. usaha pemasaran yang berpotensi menyebabkan peralihan perilaku. Secara harfiah loyal berarti setia, dan loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan itu timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan kepuasan nasabah lebih cenderung berpengaruh sikap konsumen. Sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku pembelian. Hal yang hampir sama juga diungkap oleh Griffin sebagaimana dikutip oleh Muhamma bahwa pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang sangat puas dengan produk atau jasa tertentu sehingga mempunyai antusiasme untuk memperkenalkannya kepada siapapun yang dikenal. Seorang nasabah yang loyal memiliki prasangka spesifik mengenai apa yang dibeli dan dari siapa.<sup>6</sup>

**b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah**

Kepuasan nasabah atau pelanggan terhadap suatu produk yang dimiliki oleh bank dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya yaitu :

1) Tingkat kepentingan.

Tingkat kepentingan nasabah selaku pelanggan adalah sebagai keyakinan nasabah/pelanggan sebelum

---

<sup>6</sup>Muhammad, *Lembaga Keuangan Syari'ah*, (Yogyakarta: Genta Press. 2009), hlm. 37



mencoba atau membeli sesuatu produk jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut. Zethamt membuat suatu model konseptual mengenai tingkat kepentingan. Menurut model ini, terdapat dua tngkatan pelanggan yaitu pertama, *adequate service* adalah tingkatan kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia; Kedua, *desired service* adalah tingkat kinerja jasa yang diharapkan pelanggan akan diteriamanya , yang merupakan gabungan dari kepercayaan pelanggan mengenai apa yang didapat dan harus diterimanya. Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah berada di bawah *adequate service*, nasabah akan frustrasi dan kecewa. Sedangkan apabila pelayanan diterima nasabah melebihi *desired service*, pelanggan akan akan sangat puas dan terkejut.

*Desired service* dipengaruhi oleh faktor-faktor :  
*Pertama*, keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar. *Kedua*, kebutuhan perorangan. *Ketiga*, Janji secara langsung. *Keempat*, Janji tidak langsung. *Kelima*, pelayanan yang diperkirakan.

## 2) Tingkat Kinerja.

Tingkat kinerja menurut Tjiptono adalah kinerja aktual jasa atau produk yang dirasakan setelah pemakaian. Engel dalam Tjiptono mengungkapkan bahwa apabila kinerja aktual produk memberikan hasil yang sama atau melampaui harapan nasabah maka nasabah/pelanggan akan merasa puas atau sebaliknya.

Terkait dengan loyalitas nasabah, banyak faktor yang mempengaruhinya. Menurut Robinette faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah adalah perhatian (*caring*), kepercayaan (*Trust*), perlindungan (*length of pratonage*), dan kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*).

Faktor pertama yaitu perhatian (*caring*), bank harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan,



maupun permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Dengan perhatian itu. Nasabah akan menjadi puas dengan bank dan melakukan transaksi ulang dengan bank, dan pada akhirnya mereka akan menjadi nasabah yang loyal. Bank semakin menunjukkan perhatiannya maka akan semakin besar loyalitas nasabah itu yang muncul.

Faktor kedua, yaitu kepercayaan (*trust*), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara nasabah dan bank, maka usaha, untuk membinanya akan menjadi semakin mudah, hubungan bank dan nasabah tercermin dari tingkat kepercayaan (*trust*) para nasabah. Apabila tingkat kepercayaan nasabah tinggi, maka hubungan nasabah dengan bank akan semakin kuat. Salah satu cara yang dapat dilakukan bank dalam membina hubungan dengan nasabah. Yaitu segala jenis produk yang dihasilkan bank harus memiliki kualitas atau kesempurnaan seperti yang diharuskan atau sebagaimana dijanjikan, sehingga nasabah tidak merasa tertipu, yang mana hal ini dapat mengakibatkan nasabah berpindah ke produk asing.

Faktor ketiga yaitu perlindungan (*length of patronage*), Perusahaan harus dapat memberikan kepada nasabahnya, baik berupa kualitas produk, pelayanan, complain ataupun layanan purna jual. Dengan demikian, pelanggan tidak khawatir bank dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan bank, karena nasabah merasa bank memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

Faktor keempat yaitu kepuasan akumulatif adalah keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian dan komunikasi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu. Kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap karyawan, dan kepuasan terhadap sikap karyawan, dan kepuasan terhadap bank itu sendiri. Oleh karena itu, bank harus dapat memberikan rasa puas kepada nasabah dalam melakukan segala transaksi dengan bank, sehingga dalam hal ini bank harus

memperhatikan dan meningkatkan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang di miliki agar nasabah dapat memmanfaatkankapan saja dan dimana saja.

**c. Karakteristik Nasabah yang Puas dan yang Loyal**

Menurut Kotler mengartikan bahwa nasabah yang sangat puas akan tetap setia dalam waktu yang lebih lama, membeli lebih banyak ketika bank memperkenalkan produk baru dan memperbaharui produk-produk yang telah ada, membicarakan hal-hal baik tentang bank dan produknya, memberikan perhatian yang lebih sedikit pada merek dan iklan para pesaing serta kurang peka terhadap harga, menawarkan jasa atau produk kepada bank nasabah baru karena transaksinya rutin. Oleh karena itu perlu untuk mengetahui karakteristik pelanggan puas dan loyal terhadap bank tersebut. Terhadap beberapa karakteristik umum yang dapat didefinisikan oleh Griffin sebagai berikut:

- a. Melakukan pembelian berulang secara teratur konsumen melakukan pembelian secara continue pada suatu produk tertentu.
- b. Membeli antar lini produk atau jasa. Konsumen tidak hanya membeli jasa dan produk utama tetapi konsumen juga membeli lini produk dan jasa dari perusahaan yang sama.
- c. Mereferensikam kepada org lain dimna konsumen melakukan komunikasi dari mulut ke mulut berkenaan dari produk tersebut.

Pelanggan yang puas dan loyal merupakan aset bagi bank, hal ini dapat dilihat berdasarkan karakteristik yang dimilikinya. Oleh karena itu kepuasan dan lloyalitas konsumen merupakan suatu ukuran yang bisa di andalkan untuk memperediksi pertumbuhan dimasa yang akan datang bagi suatu bank. Setiap hari konsumen selalu membuat keputusan pembelian. Perilaku ini terarah pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan. Yang pada akhirnya akan menjadi permintaan disertai kemampuan daya beli serta pengalaman

nyata dan harapan akan kepuasan dalam menggunakan barang dan jasa.

Berdasarkan uraian di atas, bank tidak hanya membuat dan menawarkan produk, melainkan perusahaan harus mencari apa yang akan menjadi kebutuhan dan keinginan dari nasabah. Bank yang ingin berkembang harus memuaskan para nasabah yang loyal cenderung lebih menguntungkan daripada pelanggan yang tidak loyal.

**d. Pelayanan *Customer Relations Management* Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Nasabah.**

Agustiyadi menyatakan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan loyalitas nasabah adalah dengan mengelola hubungan bank dengan nasabah atau Customer Relations Management (CRM) sehingga kedua belah pihak memperoleh nilai yang maksimal dari hubungan tersebut. Konsep CRM menekankan pada pendekatan untuk membangun portofolio melalui jalinan bisnis yang terbentuk dengan nasabah melalui interaksi. Memberdayakan hubungan yang terbentuk, pembentukan jaringan, dan meningkatkan komunikasi dalam rangka menumbuhkan loyalitas nasabah. Hubungan yang baik dengan nasabah adalah sebuah kunci keberhasilan suatu bank dalam mempertahankan bank dalam industry. Ketika bank telah berkomitmen untuk mempertahankan nasabah melalui pelayanan nasabah yang istimewa agar terciptanya hubungan nasabah yang sejati, dimana komitmen tersebut membutuhkan biaya terkait dengan daya tarik karyawan, ketahanan dan training, seperti juga biaya untuk menyediakan elemen-elemen dari total penawaran yang dinilai oleh nasabah. Ketika nasabah berpindah ke pesaing, mereka membawa potensi untuk menghasilkan profit yang mereka miliki, yang seharusnya menjadi keuntungan bank. Jika suatu bank dapat melihat nilai kerugian yang sesungguhnya karena kehilangan seseorang nasabah. Maka perusahaan mungkin akan menginvestasikan lebih banyak waktu dan uang untuk

mempertahankan nasabah tersebut.<sup>7</sup> Oleh karena itu, bank perlu membuat hubungan yang baik dan personal dengan setiap nasabahnya agar dapat terpuas. Rasa puas yang dialami konsumen akan dijabarkan dalam perilaku yang loyal pada produk atau jasa bank. Dari keterangan di atas dapat kita ketahui bahwa *Customer Relations Management* yang baik akan memelihara dan meningkatkan Loyalitas nasabah.

### 3. Konsep tentang Pembiayaan *Musyarakah*

#### a. Pengertian Pembiayaan *Musyarakah*

Secara umum, prinsip bagi hasil dalam perbankan syariah dapat dilakukan dalam empat akad utama, yaitu *al-musyarakah*, *al-mudhabarah*, *al-muzara'ah* dan *al-musaqah*. Sungguhpun demikian, prinsip yang paling banyak di pakai adalah *al-musyarakah* dan *al-mudhabarah*. Sedangkan *al-muzara'ah* dan *al-musaqah* dipergunakan khusus untuk *plantation financing* atau pembiayaan pertanian oleh beberapa bank islam.

*Musyarakah* merupakan salah satu produk pembiayaan bank syariah yang didasarkan pada prinsip bagi hasil, bentuk umum dari usaha bagi hasil adalah *musyarakah* atau dalam kitab *fiqh* disebut *syirkah* atau syarikah atau juga kongsi. Transaksi *musyarakah* dilandasi adanya keinginan para pihak yang bekerjasama dalam meningkatkan nilai aset yang mereka miliki secara bersama-sama. Termasuk dalam golongan *musyarakah* adalah semua bentuk usaha yang melibatkan dua pihak atau lebih dimana mereka secara bersama-sama memadukan seluruh bentuk sumber daya baik yang berwujud maupun yang tidak berwujud.

Menurut M. Syafi'I Antonio *al-musyarakah* adalah akad kerja sama antara dua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana (*amal-expertise*) dengan kesepakatan bahwa keuntungan dan resiko akan ditanggung bersama sesuai dengan

---

<sup>7</sup>Sedarmayanti, *Managemen*, (Bandung: CV. Wacana Prima, 2008), hlm. 34.

kesepakatan. Menurut Sutan Remy Sjahdeini pengertian *musyarakah* adalah kemitraan antara pihak bank dan pihak nasabah untuk bersama-sama memberikan modal dengan cara membeli saham untuk membiayai investasi.

Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa *musyarakah* merupakan akad kerjasama dua pihak atau lebih untuk suatu usaha dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan kesepakatan risiko dan keuntungan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan.

b. Rukun *Syirkah*

Menurut ulama Hanafiyah bahwa rukun *syirkah* ada dua yaitu ijab dan qabul sebab ijab dan qabul yang menentukan adanya *syirkah*. Dan jumhur ulama menyepakati bahwa akad merupakan salah satu yang harus dilakukan dalam *syirkah*. Adapun yang lain seperti dua orang atau pihak yang berakad dan harta adalah diluar pembahasan akad seperti dalam akad jual beli.

Sedangkan secara umum jumhur ulama membagi rukun *syirkah* menjadi:

- 1) *Aqidaini* : ada dua pihak yang berakad
- 2) *Shiqhoh* : adalah ijab dan Kabul dari transaksi *syirkah*
- 3) *Al Makhal* yaitu terdiri dari Al Mal dan Al A' Mal: adanya harta dan perputran dalam meningkatkan aset atau kerja.<sup>8</sup>

c. Jenis dan Macam *Syirkah*

Pada garis besarnya *syirkah* dibedakan menjadi dua yaitu :

- 1) *Syirkah al-amlak*, yaitu persekutuan dua orang atau lebih dalam pemilikan suatu barang. *Syirkah al-amlak* ini terbagi dalam dua jenis yaitu **pertama**, *syirkah ijbariyah* yang terjadi tanpa adanya kehendak masing-masing pihak, seperti persekutuan antara ahli waris terhadap harta warisan tertentu sebelum dilakukan pembagian; **kedua**, *ikhtariyah* yaitu *syirkah* yang terjadi atas perbuatan

---

<sup>8</sup>Sutan Remy Sjahdeny, *Lembaga Keuangan Syariah*, (Surabaya: SIC, 1999), hlm. 46.

dan kehendak pihak-pihak yang berserikat seperti dua orang yang bersepakat untuk berserikat membeli sebuah rumah secara patungan.

- 2) *Syirkah al-uqud*, yaitu sebuah perserikatan antara dua pihak atau lebih dalam hal usaha, modal dan keuntungan. Fuqaha Hanafiyah membedakan jenis *Syirkah* menjadi tiga yaitu, *syirkah al-amwal*, *syirkah al-a'mal*, *syirkah alwujud*, masing-masing bersifat *syirkah al-mufawadhah* dan *Inan*.

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif, dimana pendekatan ini merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data *diskriptif*. Meningkatkan data yang telah diperoleh dilapangan lebih banyak bersipat informasi atau keterangan bukan dalam bentuk symbol atau *angket*. Pendekatan ini berusaha mendekati atau menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.<sup>9</sup>

Menurut bodgan dan Taylor dalam menfasirkan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data diskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan daro orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sedangkan menurut Kirl Dan Miller mendeskripsikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan social yang secara pendamental bergantung pada pengamatan manusia dan kawasannya sendiri yang berhubungan dengan orang-orang tertentu dalam bahasa dan peristilahannya.

Dari kedua definisi tersebut bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang berorientasi pada gejala

---

<sup>9</sup> Edward W, Reed Edwar K Gillk, *Bank Umum*, Cet-1( Jakarta: PT Bumi Aksara, 1995)

V, Wiratna Sujarweni, *metode penelitian Bisnis dan Ekonomi*,( Yogyakarta:(usat baru pres,2015),hlm 12.

Soegiono, *metode penelitian kualitatif dan R & D*,( Bandung, Alfabeta,2006),hlm 115,



fenomena yang bersifat alami dan memperhatikan bahasa perilaku yang di amati secara *holistic*.

Dengan pendekatan kualitatif ini mendorong penulis bersifat lebih kreatif dan aktif dalam mengumpulkan data dan informasi dilapangan karena penulis dapat mengembangkan latar belakang yang mendukung keabsahan data yang diperoleh dari lokasi peneliti.<sup>10</sup>

Adapun alasan-alasan pngunaan pendekatan kualitatif adalah sebagai berikut:

- a. Penelitian dengan metode kualitatif lebih mudah bila berhadapan dengan kenyataan di lapangan.
- b. Penelitian ini terkait dengan fenomena yang terjadi dalam masyarakat sehingga usaha untuk memahami terhadap pokok bahasan akan lebih mudah jika menggunakan pendekatan kualitatif
- c. Membuat hubungan peneliti dengan responden mnjadi lebih *eksplisit* dan lebih dekat, sehingga nantinya dapat memudahkan penulis dalam mengakses data.

## **2. Kehadiran Peneliti**

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini berperam sebagai instrument kunci atau pokok. Oleh karena itu kehadiran peneliti dilapangan sangat mutlak diperlukan, kehadiran penelitian dilapangan maksudnya adalah upaya dalam memperoleh data. Dalam hal ini, pneliti berperan sebagai pengumpul data yang melibatkan diri secara langsung sebagai obyek peneliti dalam waktu yang telah ditentukan. Dalam pengumpulan data peneliti telah berusaha menciptakan hubungan yang akrab dengan resonden yang menjadi sumber data agar data diperoleh benar-benar valid. Untuk menciptakan hubungan yang akrab, agar peneliti dapat diterima di lokasi penelitian. Kehadiran peneliti bukan bertujuan mempengaruhi subjek, tetapi untuk mendapatkan

---

<sup>10</sup> Ibid,hlm173



data yang dibutuhkan dengan sewajarnya di lingkungan BaNK NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.<sup>11</sup>

Selama kurang lebih 2 bulan, peneliti dilapangan telah mengumpulkan data yang ada dengan metode yang sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditentukan. Untuk mencapai tujuan tersebut, peneliti menempuh teknik-teknik sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi ke lokasi penelitian.
- b. Mengadakan wawancara langsung dengan pihak-pihak terkait.
- c. Melakukan pencatatan (dokumentasi) dari dokumen-dokumen di lokasi penelitian yang berkenaan dengan peranan penanganan pembiayaan bermasalah yang menggunakan teknik restructuring.

### **3. Sumber Data Dan Jenis Data**

#### **a. Sumber Data Dan Jenis Data**

Sumber data dimana dalam penelitian ini subjeknya adalah darimana data-data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.

Adapun sumber data dan informasi dalam penelitian ini dapat diperoleh dari hasil observasi tentang pembiayaan bermasalah baik dampak maupun penanggulangannya. Setelah itu kemudian hasil observasi itu diperkuat dengan hasil wawancara dengan bagian marketing yaitu M. Zulmi dan karyawan yang menngani masalah pembiayaan tersebut yaitu pak Udin.

#### **b. Jenis Data**

Salah satu yang menjadi sumber tujuan pokok suatu penelitian adalah terungkapnya data-data yang valid tentang

---

<sup>11</sup> Sodik, Muhammad,” Pengaruh Harga Emas Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Pegadaian Syariah Studi Kasus Pegadain Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung”.( UIN Raden Intan Lampung; Bandar Lampung, 2017) diakses pada tanggal 20 oktober 2022 pukul 10.41

Sugiono, *metode penelitian kualitatif dan R&D*( bandung: alfabeta,2006: hlm

Dampak customer relations management dalam meningkatkan Kepuasan Nasabah pada pembiayaan Musyarakah di PT Bank NTB syariah KCP Pujut Lombok Tengah. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menetapkan beberapa sumber data lain:

- 1) Data *Primer*, yaitu data yang diperoleh langsung dari lapangan dengan menggunakan metode-metode tertentu melalui observasi tentang proses dampak customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah. Dalam upaya meningkatkan produktifitas bank;<sup>12</sup>
  - a) Mengetahui tentang keadaan usaha nasabah
  - b) Tentang dampaknya customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah.
- 2) Data *skunder* yaitu, data yang diperoleh dari buku-buku yang di karang oleh para ahli yang erat hubungannya dengan fokus penelitian dalam kajian ini. Buku-buku dan literature yang di pakai dalam penelitian ini membicarakan tentang awalnya berdirinya bank syariah, baik sistem oprasional bank syariah terutama dalam hal penanganan pembiayaan, tujuan fungsi dan peranan Bank NTB syariah KCP Pujut Lombok Tengah sebagai lembaga bank Syariah.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah suatu cara yang dipergunakan oleh peneliti dalam upaya memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian.

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan beberapa cara, di antaranya:

- a) Metode Observasi

Adalah metode pengumpulan data yang dipergunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan. Metode ini digunakan dalam rangka untuk

---

<sup>12</sup> *Ibid* hlm 128-129

mengetahui dari jarak dekat lokasi dan kegiatan di Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah. Disamping itu untuk mengetahui keadaan lokasi penelitian.

b) Metode Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil tatap muka antara responden dengan koresponden, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana koresponden dan responden terlibat dalam kehidupan social yang cukup lama. Metode ini telah digunakan dalam mencari informasi tentang dampak customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada pembiayaan musyarakah di Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah. Wawancara dilakukan dengan teknik Tanya jawab secara langsung dengan bagian kabag legal dan remedial yaitu Bapak Adi wijaya, yang telah ditunjuk sebagai pimpinan Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

Informasi data yang dapat digali melalui metode wawancara dalam penelitian ini adalah:

- 1) Informasi yang kami dapat dari Bapak Adi wijaya yaitu bagaimana dampak customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
- 2) Informasi yang kami dapat dari Bapak Mumamad Zulmi yaitu bagaimana sejarah bank NTB syariah KCP pujut, tujuan, visi, misi kedaan pegawai Bank NTB syariah KCP pujut Lombok tengah.

c) Metode dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mencari data mengenai hal-hal atau variable yang berupa cetakan, buku, surat kabar, majalah, agenda, dan sebagainya. Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa yang dimaksud dengan dokumentasi adalah pengumpulan data berupa karangan, catatan-catatan penting berupa tulisan yang bisa digunakan sebagai metode pelengkap, dan dengan metode ini peneliti dapat memperoleh data tentang dampak customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah

pada pembiayaan masyarakat pada Bank NTB syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

## 5. Teknik Analisis Data

Langkah selanjutnya setelah pengumpulan data adalah melakukan analisis terhadap data yang ditemukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis non statistic. Artinya analisis dilakukan dengan menganalisis pernyataan responden dan menganalisis data yang ada di Bank NTB Syariah KCP Pujut Lombok Tengah.

Analisis deduktif adalah analisis data dari teori-teori umum atau aturan yang berhubungan dengan permasalahan peneliti, baru kemudian disimpulkan secara *spesifik*. Analisis *induktif* adalah menganalisis data dari praktek yang dilakukan oleh masyarakat yang berhubungan dengan penelitian yang menjadi teori secara umum.

Meningkat penelitian ini adalah penelitian kualitatif, maka peneliti menggunakan analisis data yang bersifat khusus kemudian melakukan generalisasi dengan mengambil kesimpulan yang bersifat umum.<sup>13</sup>

Analisis ini peneliti gunakan untuk menyimpulkan hasil observasi, dan hasil penelitian lainnya. Jadi jelas bahwa penggunaan metode induktif di maksud untuk menuai fakta-fakta empiris yang ditemukan kemudian dicocokkan dengan landasan teori yang ada.

## 6. Kredibilitas Data

Agar penelitian yang dilakukan benar, validitas dan dapat dipertanggung jawabkan, maka sangat perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data, sehubungan dengan judul penelitian ini maka peneliti melakukan dua langkah dalam pemeriksaan keabsahan data:<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Bina Aksara, 1989), hlm 168-169

<sup>14</sup> Syofian siregar, *statistic parametric untuk penelitian kualitatif*; dilengkapi dengan perhitungan manual dan aplikasi spss versi 17 (Jakarta; Bumi Aksara, 2014), hlm 90  
Andi supangat, *statistic dalam kajian deskriptif, inferensi, dan nonparametric* (Jakarta; kencana, 2017), hlm 334

- a. Ketekunan pengamatan, ketekunana pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsure-unsure dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang di cari dan kemudian memusatkan diripada hal-hal tersebut secara rinci. Ketekunan pengamatan dilakukan secara berkesinambungan dan mendalam sehingga hasil penelitian semakin abash dan valid.
- b. *Triangulasi* adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Jadi, triangulasi merupakan pengecekan ulang terhadap data-data kualittatif hasil penelitian sehingga betul-betul sesuai dengan hasil yang kita inginkan.



Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT BANK NTB SYARIAH KCP PUJUT LOMBOK TENGAH**

#### **A. Profil Lembaga**

##### **1. Sejarah**

Bank NTB Syariah KCP Pujut Sengkol berasal dari akurasi bank pembangunan daerah nusa tenggara barat (Bank NTB Syariah) adalah bank milik pemerintah propinsi nusa tenggara barat bersama- sama dengan pemerintah kota/kabupaten se-nusa tenggara barat. Bank syariah kcp pujut.bank NTB syariah islam atau lebih di kenal dengan bank tanpa bunga atau sistem bagi hasil. Berdasarkan data dokumentasi yang ada di bank NTB syariah KCP pujut Lombok tengah dan MUI yang mendorong upaya dari beberapa tokoh umat islam di Lombok tengah untuk mendirikan bank yang brdasarkan sisitem syariah islam.

##### **2. Visi dan Misi**

###### **a) Visi**

Menjadikan Bank Umum syariah yang Amanah,terkemuka, dan pilihan masyarakat.

Penjelasan visi

- Amanah: seluruh sistem pengelola bank NTB syariah kcp pujut sengkol dilakukan dengan amanah, artinya dana yang di tempatkan oleh nasabah akan dipelihara dan dijaga, agar sampai kepada yang berhak, dan akan memberikan manfaat bagi seluruh pemangku kepentingan (*stakeholder*)
- Terkemuka: bermakna sebagai bank syariah yang berpengaruh dalam industri perbankan, dikenal secara luas, selalu siap menghadapi perubahan-perubahan dan mengutamakan pemenuhan kebutuhan pelanggan atau nasabah melalui layanan prima.
- Pilihan masyarakat: bermakna sebagai bank syariah yng memiliki kinerja unggul, dan citra yang baik, serta memberikan kontribusi dan mendorong pertumbuhan perekonomian pelanggan dan masyarakat, terutama masyarakat NTB

## b) Misi

- Memberikan layanan prima dan menyediakan produk perbankan syariah yang inovatif sesuai kebutuhan nasabah.
- Mengembangkan sumber daya insane yang professional dan sejahtera melalui penerapan sistem berbasis kinerja yang konsisten.
- Memperluas cakupan layanan untuk akses dan bertransaksi melalui penerapan teknologi yang handal.
- Memberikan kontribusi maksimal kepada pemegang saham dan meningkatkan peran kepedulian social.
- Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah.

### 3. **Karyawan Bank NTB Syariah kcp pujut sengkol**

Untuk menunjang dalam kegiatan oprasional perbankan, bank NTB syariah kcp pujut sengkol memiliki beberapa orang karyawan yang membantu aktivitas kerja. Adapun karyawan bank NTB syariah kcp pujut adalah sebagai berikut.

### 4. **Produk-produk bank NTB Syariah kcp pujut sengkol**

Dalam rangka memenuhi kebutuhan modal dan pembiayaan, bank syariah menggunakan piranti yang terdiri dari 3 (tiga) kategori yaitu:

- a. Produk penghimpunan dana (*funding*)
- b. Produk jasa (*services*)
- c. Produk penyaluran dana (*financing*)

Produk penghimpunan dana (*funding*), sumber dana bank syariah diperoleh dari 4 (empat) sumber, yaitu: modal, titipan, investasi dan investasi khusus.

#### a. Modal

Modal merupakan dana awal yang dimiliki oleh pihak perbankan.

#### b. Al- wadiah

Al-wadiah yaitu suatu titipan murni dari satu pihak lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendaki.



c. Investasi

1). *Al-Mudharabah*

Investasi dalam bentuk *Al-Mudharabah*, dalam *mudharabah*, penyimpan atau deposan bertindak sebagai *shahibul maal* (pemilik modal) dan bank sebagai *mudharih* (pengelola)

2). *Al-Mudharabah Mutlaqah*

*Mudharabah mutlaqah* dapat berupa tabungan dan deposito. Sehingga dikenal tabungan *Mudharabah* dan deposito *Musharabah*.

d. Investasi Khusus

1). *Al-Mudharabah Muqayyadah on Balance sheet*

Merupakan simpanan khusus (*restricted investement*) dimana pemilik dana dapat menetapkan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi oleh bank.

2). *Al-Mudharabah Muqayyadah of Balance sheet*

Merupakan penyaluran dana *mudharabah* langsung kepada pelaksana usahanya, dimana bank bertindak sebagai perantara (*aranger*) yang mempertemukan antara pemilik dana dengan pelaksana usaha.

Selanjutnya pihak bank NTB syariah dapat melakukan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapatkan imbalan berupa sewa atau keuntungan. Antara lain berupa:

- *Al-Sharf*, adalah perjanjian jual beli suatu valuta dengan valuta lainnya.
- *Al-Ijarah*, kegiatan yang termasuk jenis ini antara lain adalah menyewakan kotak simpanan (*safe deposit box*) dan jasa tata laksana administrasi dokumen (*custodian*) dimana bank mendapatkan imbalan sewa dari jasa-jasa tersebut.

Penyaluran dana bank NTB syariah dilakukan melalui jual beli, bagi hasil, pembiayaan, pinjaman dan investasi khusus. Hal ini berupa jual beli, *Bai'al al-Mudharabah* adalah jual beli barang pada harga asal

dengan tambahan keuntungan yang disepakati antara pihak bank dan nasabah, bai'as as-salam adalah akad pesanan barang yang disebut sifat-sifatnya, dimana pemesan barang menyerahkan uang seharga barang pesanan, barang mana masih menjadi tanggungan penerima pesanan, Bai'al al-Istishna merupakan suatu jenis khusus dari bai'as-salam. Umumnya dipergunakan di bidang manufaktur.

- Sewa (ijarah) adalah akad pemindahan hak guna atas barang dan jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan (*ownership/milkiyyah*) atas barang itu sendiri.

Bagi hasil Al-Musyarakah adalah kerjasama antara kedua pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu dimana masing-masing pihak memberikan kontribusi dana dengan keuntungan dan risiko akan ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan, Musyarakah pemilikan terjadi karena warisan wasiat atau kondisi lainnya yang berakibat pemilikan satu aset oleh dua orang atau lebih. *Musyarakah akad* (kontrak). Terjadi berdasarkan kesepakatan dimana dua orang atau lebih setuju bahwa tiap orang dari mereka memberikan modal *Musyarakah* dan berbagi keuntungan dan kerugian, *Al-Mudharabah* adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak dimana pihak pertama (shahibul maal) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak lainnya menjadi pengelola.

## 5. Pola Bagi Hasil

Sistem bagi hasil yang merupakan karakter dasar dari bank NTB Syariah adalah sebuah bentuk kesepakatan yang dibuat oleh pihak bank dengan pihak nasabah mengenai bagi hasil keuntungan atau kerugian dari pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank, tentunya dengan mengutamakan prinsip keadilan dan hubungan kerjasama investasi yang harmonis (*mutual investor relationship*) bukan hubungan debitur dengan kreditur (*debtor to creditor*) yang antagonis, dengan prinsip ini kedua belah pihak dituntut untuk

sebenarnya dan bertanggung jawab dalam menjalankan kewajibannya, sehingga tingkat kredit macet atau bermasalah dapat ditekan.

Selain itu juga, bank NTB syariah sangat mengedepankan prinsip kehati-hatian (*prudential bank*) dalam menjalankan fungsinya dan menunjang tinggi etika bisnis, sebagaimana diketahui bahwa dengan besarnya tingkat pembiayaan yang disalurkan secara efektif dan efisien akan menambah tingkat pendapatan yang diperoleh.

## **B. Hasil penelitian**

Dari hasil penelitian terungkap bahwa bahwa dalam menawarkan pembiayaan proyek dengan prinsip musyarakah, bank NTB syariah ke pujung, dilakukan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut.

### **1. Tahap Sosialisasi atau survey lapangan**

Tahap Sosialisasi atau survey lapangan adalah tahap di mana bank NTB Syariah melakukan kunjungan atau penawaran kerjasama atau hubungan perbankan dengan instansi/perorangan calon nasabah. Solisitas dilakukan oleh petugas/pegawai Bank NTB syariah dengan cara mengirim surat penawaran dan melakukan survey lapangan kepada instansi atau perorangan calon nasabah. Hal-hal yang disurvey adalah sebagai berikut:

- a. Daerah survey ( propinsi/kabupaten/desa,kecamatan) yang dijadikan sasaran survey serta jarak tempuh( dalam kilometer) dari kantor cabang bank NTB syariah. Juga di sertai dengan lampiran denah areal yang di survey.
- b. Sumber pendapatan, memuat sumber pendapatan daerah/ masyarakat yang menonjol, misalnya: pajak(bila banyak berdiri perusahaan), perkebunan, pertanian, perikanan,sumber alam dan sebagainya.
- c. Perusahaan dan lokasi, memuat nama badan udaha serta jenis usaha dan lokasi perusahaan dimaksud. Badan usaha yang dimaksud meliputi badan usaha milik pemerintah dan milik swasta. Selain itu dijelaskan klarifikasi perusahaan apakah masuk perusahaan besar, menengah atau kecil. Hal ini

dimaksudkan untuk memepmudahkan dalam pemetaan potensi pasar.

- d. Daerah perdagangan( pasar/pertokoan)memuat lokasi daerah pasar, pertokoan dan daerah perdagangan lainnya. Juga memuat jenis barang perdagangan yang berdominasi dalam daerah perdagangan yang dimaksud.
- e. Kantor pmerintahan, menjelaskan jumlah/nama kantor pemerintahan dan kantor milik pmerintahan lainnya serta lokasi/ alamat kantor dimaksud.
- f. Kantor/badan usaha lainnya, memuat nama kantor/badan usaha lainnya (misalnya: yayasan,koperasi dan sebagainya) dan jenis usaha/produk yang dihasilkan
- g. Lain-lain,memuat informasi lainnya yang di nilai dapat menunjang pemasaran jemput bola, misalnya: daerah wisata, di daerah dimaksud terdapat pelabuhan dan sebagainya.

Setelah penawaran oleh Bank NTB syariah kcp pujut sengkol di terima oleh masyarakat (calon nasabah), maka masyarakat calon nasabah dapat mengajukan permohonan pembiayaan proyek dengan prinsip musyarakah kepada bank NTB syariah kcp pujut

## 2. Tahap Pengajuan permohonan

Pada prinsipnya permohonan pembiayaan musyarakah diajukan secara tertulis dengan mengajukan surat permohonan musyarakah (SPM), namun dalam keadaan di mana cara ini sulit atau tidak mungkin dilakukan permohonan dapat di ajukan secara lisan langsung oleh naabah kepada petugas bank NTB syariah kcp pujut sengkol.

Dalam surat permohonan musyarakah (SPM), nasabah akan menjelaskan kebutuhan dana sebagai modal kerja untuk suatu proyek tertentu. Nasabah menjelaskan tentang proyek yang akan dikerjakan, pihak-pihak yang terlibat, dan tujuan proyek juga pihak yang akan memanfaatkan proyek, pengalaman nasabah dalam proyek lain, keuntungan yang dapat diraih dari proyek ini, dan sumber dana untuk mengembalikan modal tersebut kepada bank.

Nasabah dalam pembiayaan proyek dengan prinsip musyarakah dapat berupa badan usaha atau perorangan. Bagi nasabah badan usaha selain surat permohonan musyarakah (SPM),

nasabah juga menyertakan data-data perusahaan yang mencakup foto copy rekening bank 3(tiga) bulan terakhir, foto copy akte pendirian usaha, identitas pengurus, legalitas usaha, laporan keuangan 3(tiga) tahun terakhir, past performance (perkebunan usaha) 12 (dua belas) bulan terakhir, rencana usaha 12 (dua belas) bulan yang akan datang, data obyek pembiayaan, yaitu spesifikasi proyek harus dilengkapi dengan cash flow (uang tunai) asumsi pendapatan, biaya, rugi/lab, termasuk kendala dan halangan yang mungkin akan dihadapi dalam pengelolaan proyek, dan NPWP pemohon.

Sedangkan bagi nasabah perorangan selain surat permohonan musyarakah (SPM), nasabah juga menyertakan foto copy identitas diri dan pasangan, foto copy kartu keluarga dan surat nikah, foto copy rekening bank 3(tiga) bulan terakhir, legalitas usaha, laporan keuangan tiga tahun terakhir.

### 3. Tahap investigasi

investigasi dilakukan setelah diperoleh suatu kesimpulan yang jelas bahwa suatu permohonan pembiayaan musyarakah yang diajukan pemohon dipandang layak untuk ditindak lanjuti. Setelah bank NTB syariah kcp pujut sengkol menerima surat permohonan pembiayaan musyarakah (SPM) dari nasabah, maka bagian pemasaran dari bank NTB syariah kcp pujut melakukan investigasi, yaitu melakukan pengecekan kondisi calon nasabah dilapangan. Investigasi dilakukan dengan mewawancarai pemohon (calon nasabah) mengenai permodalan dan kepemilikannya, susunan pengurus, badan usaha, riwayat perusahaan, bidang usaha, hubungan dengan bank NTB syariah hubungan dengan bank lain, kelompok perusahaan, dan obyekusaha/proyek yang mencakup sifat usaha/ proyek, manfaat usaha/proyek, lokasi usaha/ proyek, proses produksi/polausaha, bahan baku dan syarat pembelian, peralatan dan kapasitas produksi, barang yang di hasilkan/perdagangan, pemasaran dan syarat penjualan dan tenaga kerja.

### 4. Tahap analisa

analisa pembiayaan adalah serangkaian kegiatan dalam rangka menilai informasi, data-data serta fakta di lapangan sehubungan diajukannya permohonan pembiayaan oleh nasabah . setelah

melakukan pengecekan keadaan calon nasabah di lapangan, selanjutnya bagian administrasi pembiayaan bank NTB syariah yang diajukan oleh calon nasabah. Analisa ini dapat dibagi kedalam :

- a. Informasi calon nasabah, mencakup
  - 1) informasi umum, yaitu tentang nama, alamat, bidang usaha, group usaha, permodalan dan kepengurusan dari calon nasabah. Permodalan dan kepengurusan harus berdasarkan akta notaries
  - 2) informasi bank, yaitu tentang hubungan dengan Bank NTB syariah dan hubungan dengan bank lain.
  - 3) Informasi lain yang berkaitan dengan calon nasabah, seperti usahanya bergerak bidang apa, performance (bentuk) dalam perbankan apakah baik atau tidak, alasan take over pinjaman (pinjaman yang banyak) calon nasabah dari bank lain bank NTB syariah kep pujut sengkol, dan pola pembayaran pembelian bahan baku dari supplier (agen) apakah dengan tunai atau dengan uang muka sebagai jaminan pengiriman barang dari supplier.
  - 4) Analisa aspek yuridis, mencakup: legalitas pendirian perusahaan berupa surat keputusan dari menteri kehakiman dan HAM. Legalitas usaha, berupa surat izin usaha dari instansi yang berwenang, seperti: akta pendirian perseroan atau akta perubahannya dari notaries,IMB,SIUP,NPWP dan keterangan domisili usaha, pengajuan permohonan pembiayaan proyek, dilakukan oleh yang berhak menurut hukum atau tidak.
- b. Analisa aspek manajemen, mencakup
  - 1) professional pengurus dapat dilihat dari apakah pengurus perusahaan, sebelumnya pernah bekerja pada perusahaan yang membidangi usaha yang sama baik dalam negeri maupun luar negeri dan kemampuan nasabah dalam memperluas jaringan usaha.
  - 2) Reputasi pengurus perseroan, misalnya tidak pernah bermasalah dengan semua stakeholder badan usaha termasuk dengan konsumen, tidak pernah dihukum karena



melakukan pelanggaran atau kejahatan, dan menurut bank Indonesia bahwa fasilitas pembiayaan yang diterima oleh calon nasabah memiliki kolektabilitas lancar

- 3) Karakter pengurus, mempunyai komitmen yang tinggi dan sikap kooperatif terhadap bank NTB Syariah kcp pujut.

c. analisa aspek keuangan, mencakup

- 1) Likuiditas yang baik dapat dilihat dari peningkatan penjualan dan didukung oleh pendanaan yang baik
- 2) Tingkat profitabilitas yang tinggi, apabila adanya peningkatan permintaan dari pasar dengan laba rata-rata sebesar 20% pertahun
- 3) Leverage, kemampuan pemenuhan kewajiban perusahaan cukup tinggi
- 4) Evaluasi kebutuhan modal kerja
- 5) Evaluasi rekening Koran
- 6) Analisa aspek angunan, mencakup: jenis jaminan, ditentukan nilai pasar dan nilai likuiditas sehingga mendapatkan *collateral coverange* yang disediakan calon nasabah mampu menampung pembiayaan yang diberikan.

Pembiayaan (SP3), memuat pemberitahuan bahwa komite pembiayaan BRI syariah telah menyetujui pemberian fasilitas pembiayaan musyarakah dengan syarat dan ketentuan yang mencakup

- 1). struktur pembiayaan, yang memuat: jenis,tujuan, batas pembiayaan, bagi hasil (*nisbah*), jangka waktu, cara pembayaran dan jaminan.
- 2). syarat penandatanganan akad pembiayaan.
  - a) Nasabah telah menyerahkan surat penegasan persetujuan pembiayaan(SP3) yang telah di tandatangi oleh pejabat yang berwenang sesuai AD/ART perusahaan atau perubahannya di atas materai Rp 6.000,-
  - b) Nasabah telah menyerahkan bukti asli kepemilikan dari segala sesuatu yang berkaitan dengan jaminan serta seluruh identitas pengurus, pemegang saham dan pemilik jaminan.



- c) Terhadap jaminan telah dilakukan pengecekan keaslian sertifikat dan tidak dalam sengketa.
- d) Nasabah telah menyetor biaya cadangan untuk pembayaran biaya notaries, biaya asuransi, dan biaya lain timbul dari transaksi ini.
- e) Telah membuka rekening bank NTB syariah KCP pujung sengkol untuk aktifitas keuangan atas nama nasabah
- f) Menyerahkan surat pernyataan kuasa mengenai, pendebitan rekening untuk pembayaran biaya-biaya yang berkaitan dengan pembiayaan yang telah di terima dari Bank NTB syariah.

5. tahap pencairan

setelah akad *musyarakah* telah ditandatangani, nasabah dapat meminta pencairan dana dengan mengajukan surat permohonan realisasi pembiayaan *musyarakah* (SPRPM) kepada komite pembiayaan Bank NTB syariah, yang berisi meminta pencairan dana untuk dimulainya pelaksanaan proyek, dengan syarat dan ketentuan sebagai berikut:

- a. Seluruh persyaratan untuk penandatanganan akad seperti di sebutkan dia atas telah terpenuhi.
- b. Telah menandatangani akad pembiayaan secara nota riil
- c. Angunan telah diikat secara notariil, minimal telah ada surat pernyataan notaries bahwa seluruh angunan dapat diikat sempurna dan sedang dalam proses pelaksanaan pengikatan.
- d. Menandatangani tanda terima uang untuk setiap pencairan.
- e. Angunan telah dicover asuransi sesuai *banker's clause* Bank NTB syariah
- f. Seeluruh transaksi usaha melalui bank NTB syariah.
- g. Pencairan dilakukan berdasarkan bukti *purchasing order* (PO) dari *customer* nasabah.
- h. Maksimal pencairan sebesar 70% dari nilai *purchasing order* (PO).

Bagian adminstrasi pembiayaan memberikan informasi bahwa akad *musyarakah* telah terlaksana, bagian pemasaran dapat menyetujui dilaksanakan pencairan dana kepada nasabah. Setelah menerima dana dari bank, nasabah akan menyertakan tanda terima

uang tunai pembiayaan *musyarakah* kepada bank, yang berisi keterangan lengkap nasabah, keterangan fasilitas pembiayaan dan penyerahan uang kepada nasabah.

6. tahap pelaksanaan bagi hasil dan pengembalian pinjaman

setelah proyek berjalan, nasabah akan melakukan pembayaran bagi hasil sesuai *nisbah* dan mengembalikan pokok pinjaman kepada bank sesuai dengan apa yang telah ditetapkan dalam akad pembiayaan *musyarakah*.

Bank syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi (penyeimbang), yaitu mengerahkan dana dari masyarakat dan mendistribusikan kembali kepada masyarakat. Dalam mendistribusikan dana kepada masyarakat, bank syariah dapat melakukannya dengan prinsip *murabahah, ijarah, salam, istishna, mudharabah* dan *musyarakah*. *Musyarakah* adalah perjanjian kerjasama antara dua orang atau lebih dalam suatu usaha tertentu dengan jumlah modal (uang dan barang) yang telah ditetapkan dalam perjanjian untuk bersama-sama menjalankan suatu usaha dimana pembagian keuntungan dan kerugian dilakukan menurut bagian yang ditentukan menurut porsi modal masing-masing atau kesepakatan. Dengan demikian perjanjian pembiayaan *musyarakah* merupakan hubungan hukum antara dua pihak yaitu pihak bank dengan pihak nasabah masing-masing sebagai mitra pemilik modal untuk membiayai dan menjalankan suatu usaha yang halal dan produktif. Hubungan hukum ini akan menimbulkan akibat hukum, yaitu hak dan kewajiban timbale balik bagi masing-masing pihak. Pada praktik di bank NTB syariah KCP pujut sengkol, hubungan hukum pemberian fasilitas pembiayaan *musyarakah* antara bank dengan nasabah dituangkan dalam kontrak atau akad pembiayaan *al-musyarakah*.

**C. Pelayanan customer relations management pada pembiayaan Musyarakah di Bank NTB syariah kcp pujut sengkol**

Menurut Kotler pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud merupakan tindakan atau unjuk kerja yang di tawarkan oleh salah satu pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun. Menurut Valerie A. Zeithaml dan Mary Jo Bitner mendefinisikan pelayanan merupakan semua aktifitas ekonomi yang di hasilkan

bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya di hasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah.

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dengan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. pelayanan bank syariah diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau bank syariah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan disetiap bank syariah memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam praktiknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya, dan ini terbagi atas 4(empat) macam, yaitu:

1. Pelanggan/nasabah sangat perlu bantuan seseorang (customer relations management) atau kasir untuk menuntun atau memperoleh informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, mulai dari mencari informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan produk, mulai dari mencari cari produk yang diinginkan, memilih produk, meminta penjelasan tentang produk sampai dengan pembayarannya.
2. Pelanggan/nasabah bank syariah memerlukan bantuan hanya seperlunya saja, artinya nasabah datang kemudian mencari sendiri, memilih sendiri bari terakhir berhubungan dengan petugas pada saat membayar.
3. Pelanggan membutuhkan bantuan tetapi melalui telepon. Jadi dalam hal ini pelanggan tidak berhadapan langsung secara fisik dengan kita , akan tetapi hanya melalui suara.
4. Pelanggan/nasabah bank syariah tidak perlu meminta bantuan petugas jika tidak dalam keadaan darurat, artinya yang dihadapi nasabah dalam hal ini adalah mesin seperti mesin anjungan tunai mandiri (ATM).

Pelayanan dalam pandangan islam memeberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pinjam kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat-ayat al-quran dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik

kepada sesame. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-maidah, melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong di dalam koridor” mengerjakan kebajikan dan takwa” dan Allah melarang sebaliknya jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya” jadi transaksi ini boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan diatas.

hasil penelitian dalam praktik bank NTB Syariah kcp pujut sengkol menunjukkan bahwa sampai saat ini pembiayaan dengan prinsip *musyarakah* masih relatif kecil penggunaanya oelh masyarakat bila dibandingkan dengan pembiayaan lain seperti *qardh* (pinjaman), *mudharabah*, dan *murabahah*. Sedangkan pembiayaan yang dominan digunakan pada bank NTB syariah kcp pujut sengkol, yaitu diberikan dalam bentuk *qard* dan *murabahah* hal ini terbukti sebagaimana terlihat pada table dibawah ini

Table 2.1 Pembiayaan Musyarakah Periode Desember 2019-2020

No	pembiayaan	Tahun				Total	
		2011		2012		Jumlah	%
		Jumlah	%	Jumlah	%		
1	Mudharabah	2	0,4	11	1,8	13	1,16
2	Musyarakah	5	0,5	13	2,15	18	1,61
3	Murabahah	257	50	228	37,748	485	43,38
4	Istisna		0		0	0	0
5	Ijarah	1	0,1		0	1	0,08
6	Qiradh	249	48,44	352	58,27	601	53,75
	Jumlah	514	100	604	100	1118	100

Berdasarkan table 2.1 di atas maka dapat di lihat bahwa jumlah nasabah yang mengambil produk pembiayaan musyarakah sangat sedikit jika dibandingkan dengan produk pembiayaan lainnya yaitu untuk tahun 2019 hanya 5 orang dari 514 nasabah atau hanya 05% sedangkan pada tahun 2020 sekalipun mengambil peningkatan yang sangat baik yaitu 115% atau 13 orang namun jika dilihat dari jumlah

total keseluruhan jumlah nasabah pembiayaan maka persentasenya hanya mencapai 2,15%.

#### 1. Angsuran pembiayaan macet

Jika dilihat dari aspek macet dan tidaknya angsuran dalam pembiayaan musyarakah di bank NTB syariah KCP pujung sengkol maka hasil penelitiannya menunjukkan bahwa dari Rp. 110.000.000.000,- jumlah yang salurkan melalui pembiayaan musyarakah hanya mengalami kemacetan sebesar 15% atau sebesar Rp.16.500.000.000,- pada tahun 2019 dengan jumlah keseluruhan nasabah pembiayaan musyarakah yaitu sebanyak 15 orang. Sedangkan jumlah angsuran pembiayaan musyarakah yang macet pada tahun 2020 dari jumlah dana 180.000.000.000,- dengan jumlah keseluruhan nasabah sebanyak 25 orang mengalami penurunan cukup baik yaitu hanya 11.500.000.000,- atau hanya 8,3%

Problem teknis menyangkut penggunaan prinsip bagi hasil (*mudharabah dan musyarakah*) tampaknya berkaitan dengan pihak bank, nasabah, perhitungan keuntungan. Pada suatu sisi dari pihak bank syariah sendiri profesionalitas pegawai pada saat ini kurang memadai dari segi keahlian dan pengetahuan menjalankan mekanisme bagi hasil (*mudharabah dan musyarakah*). Penggunaan sistem musyarakah merupakan sistem yang belum memasyarakat di kalangan masyarakat sengkol. Kondisi ini menyebabkan adanya keharusan bagi pihak perbankan untuk memberikan penjelasan kepada masyarakat calon nasabah.

Pembiayaan dengan menggunakan sistem (*mudharabah dan musyarakah*) membutuhkan ketelitian dan kehati-hatian, dengan maksud untuk menghindari resiko kegagalan terhadap pembiayaan yang diberikan kepada mudarib. Oleh karena itu pemberi modal (*shahibul maal*) harus menggunakan teknologi audit untuk memeriksa hasil (*outcome*) yang dilaporkan oleh *mudarib*. Hal ini memerlukan biaya keagenan (*agency*) pembiayaan keluar (*out side financing*) yang menempatkan perusahaan di bawah pembatasan-pembatasan keuangan. Adapun skema pembiayaan musyarakah di bank NTB syariah sengkol dapat di lihat dari jumlah tingkat kemacetan daam angsuran maka

pembiayaan musyarakah sudah di kategorikan cukup efektif karena skema kemacetan hanya mencapai 0,5% dari total pembiayaan yang di salurkan.

Adapun skema dalam pembiayaan musyarakah dapat di lihat di bawah ini.

### **SKEMA PEMBIAYAN MUSYARAKAH**

- a. Pembiayaan Musyarakah dengan Nisbah menurun.
  - 1) jenis pembiayaan : musyarakah.
  - 2) Limit Pembiayaan : Rp20.000.000.000,00
  - 3) Tujuan pembiayaan: modal kerja produksi penambangan batu bara
  - 4) Jangka waktu: 52 bulan(s.d.01 januari 2021)
  - 5) Angsuran pokok: saldo menurun, dengan angsuran pokok seperti dibayar setiap tri wulan. Jadwal angsuran pokok seperti terlampir
  - 6) Nisbah bagi hasil: ditetapkan berdasarkan sales/revenue dengan Expected return 16% pa. dibayar setiap ada sales/sewa atas aset perusahaan (khususnya pelabuhan)
  - 7) Jadwal angsuran:terlampir
- b. Pembiayaan Musyarakah dengan Nisbah tetap
  - 1) jenis pembiayaan: musyarakah
  - 2) limit pembiayaan: Rp 80.000.000,00
  - 3) tujuan pembiayaan: modal kerja pembelian bahan bangunan
  - 4) jangka waktu:31-12-2016 s/d 20-12-2021 (60 bulan)
  - 5) Nisbah bagi hasil: 0,584% dari *expected return* sebesar 22% pertahun.

### 2. Mutasi Rekening yang aktif

Mutasi rekening yang aktif merupakan salah satu indicator dari lancarnya dan tidaknya suatu kegiatan usaha. Dalam konteks bank NTB syariah kcp pujut sengkol , bagi nasabah yang melakukan transaksi perbankan diharuskan untuk memanfaatkan jasa-jasa perbankan yang ada.

Pada pembiayaan musyarakah, nasabah harus membuka rekening bank NTB syariah dan haruskan untuk menggunakan jasa perbankan dalam aktifitas usahnya. Setiap transaksi yang



dilakukan dapat dilihat oleh pihak bank. Dengan pola ini maka dapat dipandukan antara laporan laba rugi dengan mutasi rekening yang bersangkutan. Hal ini memiliki relevansi dengan ungkapan yang diutarakan oleh arif hermawan yang mengatakan bahwa.

Dalam setiap pelaksanaan adad dengan calon nasabah, pihak perbankan mengharuskan untuk membuka rekening dan menggunakan jasa-jasa perbankan yang ada di bank NTB syariah kcp pujut sengkol baik transfer, penarikan, menabung. Dengan pola ini maka mutasi transfer, penarikan dan menabung. Dengan pola ini maka mutasi rekening yang dimiliki oleh nasabah dapat dipantau dengan seksama dan dapat digunakan untuk mengoreksi hasil laporan laba rugi nasabah tersebut.

Seirama dengan pendapat tersebut, dimayanti salah seorang nasabah pembiayaan musyarakah mengatakan bahwa Salah satu patokan yang dijadikan sebagai sarana evaluasi pihak perbankan bank NTB syariah kcp pujut sengkol mata adalah adanya keharusan dari pihak nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jasa-jasa perbankan yang ada di bank NTB syariah kcp pujut sengkol mekanisme ini telah mendorong setiap nasabah untuk memiliki sikap jujur dalam melaporkan laba rugi perusahaan.

Berdasarkan data di atas maka pembiayaan musyarakah sudah digolongkan efektif akan tetapi dari aspek jumlah nasabah saja yang belum menunjukkan adanya efektifitas sesuai yang di

### 3. Dampak Pelayanan customer relations management pada Bank NTB syariah KCP pujut

Dampak customer relations management bagi kepuasan nasabah adalah dapat membantu bisnis atau perusahaan dalam mengelola dan menjaga hubungan pelanggan. Hubungan yang baik antara pelanggan merasa senang, terlebih ketika layanan yang diberikan dipersonalisasi sesuai dengan kebutuhan mereka.

Akibatnya, pelanggan pun merasa puas dan akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan pada bisnis tersebut. Terlebih, kini ada banyak perusahaan yang mengukur layanannya berdasarkan tingkat kepuasan atau pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, penggunaan customer relations management menjadi



sangat penting untuk membantu bank atau perusahaan dalam melakukan interaksi dengan pelanggan, sehingga dapat menciptakan kepuasan pelanggan.

Customer relations management tengah menjadi salah satu perangkat favorit yang diminati pelaku bisnis, ini karena penggunaan CRM dapat membantu meningkatkan kesuksesan bisnis apapun. Dimana CRM mampu mengumpulkan, mengelola, dan menyimpan semua informasi terkait pelanggan, dimulai dari minat pelanggan, riwayat pembelian, preferensi dan masih banyak lagi semua informasi tersebut kemudian dapat digunakan oleh bisnis untuk menyesuaikan strategi pemasaran dan penjualan sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelanggan mereka dan akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan.

4. Pelayanan customer relations management dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada PT Bank NTB Syariah KCP Pujut

Bank syariah dikenal dengan dengan Islamic banking yang mana dengan kata Islamic berarti mengartikan yang dilaksanakan sejalan dengan nilai moral dan berprinsip syariah Islam. Dalam bentuk pelayanan di bank syariah juga sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada nasabahnya. Pelayanan merupakan tolak ukur kepada nasabah untuk memenuhi kepuasan dan loyalitas nasabahnya karena bank harus bisa memberikan yang terbaik untuk nasabahnya. Bank juga harus mampu memberikan pelayanan yang diinginkan para nasabah. Kualitas pelayanan bank NTB syariah KCP Pujut dikelompokkan ke dalam 5 dimensi yaitu:

- a. Bukti langsung yaitu sebagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan bank dalam upaya memenuhi kepuasan pelanggan, seperti gedung kantor, peralatan kantor, penampilan karyawan dan dll
- b. Keandalan yaitu, kemampuan memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan yang diharapkan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan memecahkan masalah dan kemampuan untuk meminimumkan kesalahan.
- c. Jaminan yaitu kemampuan karyawan dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan melalui pengetahuan, kesopanan serta menghadapi perasaan pelanggan.

- d. Kepedulian/empati yaitu kemampuan atau kesediaan karyawan memberikan perhatian yang bersifat pribadi, seperti bersikap ramah, memahami kebutuhan dan peduli kepada nasabahnya.
5. Dampak Customer Relations Management dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank NTB Syariah KCP Pujut

Nasabah merupakan hal terpenting dalam bisnis karena itulah CRM menjadi penting karena memiliki dampak bagi bisnis. Pengalaman pelanggan yang lebih baik dapat meningkatkan pertumbuhan bisnis dengan meningkatkan loyalitas nasabah, hubungan dengan pelanggan tidak bisa disepelekan

Berikut ini bada lima hal bagaimana dampak CRM bagi nasabah di bank NTB Syariah KCP pujut Lombok Tengah

- a. mengelola dan menganalisis data dengan mudah artinya bank NTB Syariah membantu bank dalam mengambil keputusan dengan lebih baik cepat berdasarkan data real
- b. mengidentifikasi dan mengelola prospek

CRM di bank NTB syariah bagi efisiensi proses penjualan untuk bisa memonitoring untuk mengidentifikasi dan mengelola siapa saja prospek yang sedang berjalan

- c. mengidentifikasi kebutuhan nasabah

Dengan aplikasi CRM pegawai bank dapat memperoleh data seperti konta, riwayat pembelian, dan lain-lain sebagai dengan cepat dan mudah dan seluruh data pelanggan tersebut,

- d. meningkatkan layanan kepada nasabah

Tiga dari empat nasabah mengatakan akan menghabiskan uang lebih banyak pada bank yang memberikan customer yang positif.

- e. meningkatkan penjualan terhadap berbagai statistik CRM, salah satunya menunjukkan bahwa CRM dapat meningkatkan keuntungan hingga 41% dengan demikian bank dapat mernjalin hubungan jangka panjang dengan nasabah
- f. melacak kegiatan dalam Bank syariah

Aplikasi CRM dapat berfungsi sebagai aplikasi tacking untuk melacak kegiatan dari bank. Hal ini sangat penting

terutama, di situasi saat ini dimana bank menerapkan sistemnya. Seperti work from home.



**Perpustakaan UIN Mataram**

## BAB III

### A. Analisis Pembiayaan Musyarakah yang diterapkan di bank NTB syariah cabang pujut sengkol.

Pembiayaan yang menggunakan prinsip musyarakah adalah merupakan pembiayaan bisnis yang menggunakan prinsip bagi untuk dan rugi (*profit loss and sharing*) yang seharusnya menjadi dasar oprasional perbankan syariah. Untuk menunjang pelaksanaan pembiayaan tersebut telah dilengkapi dengan pola yang relevan dengan kebutuhan pasar namun harus tetap mengedepankan adanya pola yang sesuai dengan azas-azas dalam islam.

Dalam pelaksanaan pola pembiayaan yang dilakukan di bank NTB syariah kcp pujut, diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan tingkat nasabah yang akan melakukan transaksi untuk pembiayaan musyarakah. Di samping itu pihak perbankan juga harus memberikan informasi yang valid kepada nasabah sehingga tidak terjadi kesalahpahaman.

Pembiayaan musyarakah merupakan salah satu produk perbankan syariah bertujuan untuk mengembangkan usaha berdasarkan prinsip-prinsip islam sehingga umat islam dapat terhindar dari adanya praktik riba. Hal ini relevan dengan pendapat M. Raharj yang mengatakan bahwa.

Pembiayaan yang dilakukan oleh perbankan syariah dengan mitra bisnisnya antara lain dengan menggunakan prinsip *mudharabah, musyarakah/syirkah dan mudharabah* yang bertujuan untuk kemajuan, membantu dan mengembangkan pelayanan produk-produknya berdasarkan prinsip-prinsip islam perbankan syariah dalam melakukan kegiatan pembiayaan dengan mitra bisnisnya menggunakan prinsip bagi hasil (*profit sharing*).

Akan tetapi di lain pihak manajemen yang mempunyai informasi tentang oprasi dan kinerja bank secara komprehensif, tidak akan memberikan keseluruhan informasi tersebut kepada *stakeholder*, *stakeholder* hanya mendapat informasi yang terbatas atas laporan keuangan, sehingga keinginan *stakeholder* untuk memperoleh informasi tersebut sangat sulit dipenuhi oleh manajemen. Kondisi ini selanjutnya dapat menimbulkan terjadinya kesenjangan harapan antara

*stakeholder* dan manajemen atas informasi keuangan dan non-keuangan yang diungkapkan dalam laporan keuangan.

Dalam konteks bank syariah, pengungkapan informasi kinerja yang komprehensif termasuk informasi yang memungkinkan nasabah menilai keuntungan dan risiko menabung di bank NTB syariah sangatlah penting mengingat pembagian keuntungan nasabah bank NTB syariah bukan atas dasar bunga melainkan atas pembagian hasil investasi (*revenue sharing*). Pengungkapan informasi kepada stakeholder bank syariah, seharusnya tidak terbatas pada informasi keuangan semata, melainkan juga informasi non-keuangan yang memungkinkan nasabah mengetahui tingkat kesesuaian operasional bank dengan prinsip syariah.<sup>15</sup>

Hal ini juga sesuai dengan pendapat Dahlan siamat yang mengatakan bahwa *musyarakah* (kata dari arab *syirkah* atau *syirikah*) berarti kemitraan dalam usaha, dan dapat didefinisikan sebagai sebuah bentuk kemitraan dimana dua orang atau lebih menggabungkan modal atau kerja mereka, untuk berbagi keuntungan, menikmati hak-hak dan tanggung jawab yang sama.

Sedangkan implementasi dari kegiatan musyarakah dalam operasional perbankan syariah merupakan kerjasama antara bank syariah dengan nasabah untuk pengadaan atau pembelian suatu barang (benda). Di mana asset barang tersebut jadi milik bersama. Adapun besaran kepemilikan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah modal atau dana yang disertakan dalam kontrak kerjasama tersebut. Selanjutnya nasabah akan membayar (mengangsur) jumlah modal/dana yang dimiliki oleh bank syariah. Perpindahan kepemilikan dari porsi bank syariah kepada nasabah seiring dengan bertambahnya jumlah modal nasabah dari penambahan angsuran yang dilakukan nasabah. Hingga angsuran berakhir berarti kepemilikan suatu barang atau benda tersebut sepenuhnya menjadi milik nasabah. Penurunan porsi kepemilikan bank syariah terhadap barang atau benda berkurang secara proporsional sesuai dengan besarnya angsuran.

---

<sup>15</sup> Dahlan siamat, manajemen lembaga keuangan,( Jakarta: universitas, 2001), h71.

Hal ini relevan dengan pendapat Muhammad yang mengatakan bahwa selain jumlah angsuan yang harus dilakukan nasabah untuk mengambil alih kepemilikan, nasabah harus membayar sejumlah sewa kepada bank syariah hingga berakhirnya batass kepemilikan bank syariah. Pembayaran sewa dilakukan bersamaan pembayaran angsuran. Pembayaran angsuran merupakan bentuk pengambil alihkan porsi kepemilikan bank syariah sedangkan pembayaran sewa adalah bentuk keuntungan (*fee*) bagi bank syariah atas kepemilikannya terhadap aset tersebut. Pembayaran sewa merupakan bentuk kompensasi kepemilikan dan kompensasi jasa bank syariah.

**B. Dampak pembiayaan Musyarakah di bank NTB Syariah kcp pujut sengkol.**

Pembiayaan *musyarakah* dalam jumlah besar dapat membawa hasil yang menguntungkan bagi pihak bank, jika penyaluran pembiayaan tersebut dalam mengembalikannya berjalan dengan lancar. Semakin besar pendapatan maka semakin besar pula bank dalam pembayaran kewajiban kepada pihak lain. Dengan begitu pritabilitas menjadi faktor penting dalam penilaian aktifitas perbankan syariah dalam kegiatannya. Kemampuan bank dalam menghasilkan profit (keuntungan) tersebut akan bergantung pada kemampuan manajemen bank yang bersangkutan dalam mengelola aset yang ada, dan secara kuantitatif dapat di nilai dengan menggunakan *return on asset (ROA)* perkembangan/pengembalian aset. Besarnya laba atau *profit* tentu berhubungan dengan besarnya pembiayaan yang disalurkan serta menunjukkan tingkat keberhasilan bank syariah dalam melakukan kegiatan usahanya, dampak yang ditimbul dari pembiayaan *mudarabah, musyarakah, dan murabahah* yaitu akan menggairahkan sector riil.<sup>16</sup>

Efektifitas musyarakah dapat diwujudkan karena adanya sikap adil antara pengelola keuangang (nasabah) dan pemberi pinjaman (bank) hal ini disebutkan dalam kegiatan usaha tersebut pihak bank dan nasabah melakukan akad kerjasama. *Musyarakah* dalam hukum islam menunjukkan bahwa *musyarakah* adalah suatu kontrak yang

---

<sup>16</sup> Muhammad,orpasional *perbankan syariah*,(bandung:CV. Wacana Prima,2003),h.

lazim diikuti oleh para mitra yang setara, artinya kedua belah pihak tidak boleh mendektekan syarat-syarat tersebut kepada pihak yang lain.

Sebagai salah contoh kesetiaan wewenang yang dimiliki para mitra, menurut Mazhab Hambali, yaitu masing-masing mitra dapat mendelegasikan fungsi penjualan, pembelian, penyewaan, dan pengupahan kepada seseorang wakil, tetapi pihak mitra yang lain memiliki hak untuk membebas tugaskan si wakil dari fungsinya.

Akad bersyarikat yaitu akad perkongsian diantara dua orang atau lebih dengan masing-masing menurunkan masukan modal (dalam berbagai bentuk) dengan perjanjian pembagian keuntungan yang disepakati di antara mereka. Akad bersyarikat dapat dibagi kedalam 2 (dua) jenis, yaitu *al-musyarakah* dan *al-mudharabah*. Merupakan akad kerjasama atau pengkongsian gabungan modal dari pemilik-pemilik modal atau pemegang-pemegang saham untuk membiayai suatu proyek tertentu, dimana masing-masing pihak mempunyai hak untuk ikut serta, mewakili atau menggugurkan haknya dalam manajemen proyek. Keuntungan dari hasil usaha bersama ini dapat di bagi baik menurut porsi masing-masing. Pihak yang diberi tugas menjalankan proyek perkongsin ini boleh melaksanakan semua urusan untuk melancarkan pekerjaan investasi akan meningkatkan yang disertai dengan pembukaan lapangan kerja baru. Akibatnya tingkat pengangguran akan dapat dikurangi dan pendapatan masyarakat akan meningkat.

Salah tujuan utama yang dilakukan bank NTB syariah ckcp pujut sengkol adalah untuk mencapai *profit* untuk mencapai tujuan tersebut, maka yang dilakukan pihak bank adalah dengan menyalurka dihrapkan dapat mencapai *profit* dari bagi hasil yang dilakukan dalam akad pembiayaan musyarakah.

Pembiayaan musyarakah secara umum untuk wilayah desa sengkol belum efektif jika di lihat dari jumlah nasabah yang melakukan akad kerjasama dengan menggunakan prinsip musyarakah. Namun jika dilihat dari aspek tingkat kemancetan pada pembiayaan musyarakah sangat sedikit.

Sementara itu jika di lihat dari segi keaktifan mutasi rekening, maka dapat dilihat bahwa keaktifan dalam mutasi rekening untuk



nasabah musyarakah secara umum dikatakan efektif karena semua nasabah yang mengambil pembiayaan musyarakah diharuskan untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jasa-jasa perbankan bank NTB syariah KCP pujung sengkol terutama yang berkaitan dengan arus kas usaha yang dikembangkan dengan menggunakan dana dari bank NTB syariah kcp pujung. Dengan adanya ketentuan tersebut, tentu mutasi rekening para nasabah pembiayaan musyarakah senantiasa dinamis dan aktif. Hal ini menyebabkan terjadinya efektifitas dalam mutasi rekening para nasabah.

Dengan adanya ketentuan tersebut, tentu mutasi rekening para nasabah pembiayaan musyarakah senantiasa dinamis dan aktif. Hal ini menyebabkan terjadinya efektifitas dalam mutasi rekening para nasabah.

Sedangkan jika di lihat dari ketetapan pembayaran kembalipokok dan bunga/bagi hasil serta kemampuan peminjam ditinjau dari keadaan usaha yang diberikan untuk pembiayaan yang diberikan dapat dilihat bahwa sebagian besar para nasabah yang melakukan akad transaksi pembiayaan musyarakah sennatiasa dapat menjaga agar memperoleh profit dalam kegiatan usahanya. Untuk menunjang hal tersebut pihak perbankan juga memberikan pembinaan serta pengawasan terhadap perkembangan usaha yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pembiayaan musyarakah cukup efektif untuk dikembangkan. Perubahan dinamika usaha juga menjadi salah satu pertimbangan pihak bank NTB syariah kcp pujung sengkol untuk sennatiasa memberikan pembinaan dan pengawasan kepada para nasabah pembiayaan musyarakah.

Sementara itu jika dilihat dari segi ada dan tidaknya pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan, pembiayaan musyarakah termasuk efektif karena semua nasabah yang mengambil pembiayaan musyarakah tidak melakukan pelanggaran terhadap kontrak kesepakatan. Kondisi ini disebabkan karena kontrak yang diperjanjikan lebih bersifat mengutungkan kedua belah pihak.

Adapun berkaitan dengan indicator efektif dari segi tidak terdapatnya tonggakan pada pembiayaan musyarakah, sebagian nasabah selalu berusaha untuk membayar angsuran tepat waktu, dan jika pada bulan yang bersangkutan, nasabah tidak mampu membayar

biasanya ia langsung melapor kepada bank dan meminta waktu paling lama 1 minggu dari tanggal jatuh tempo. Dengan demikian sekalipun ada nasabah yang nonggak namun tetap dalam batas-batas yang wajar.



Perpustakaan UIN Mataram

## **BAB IV PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan paparan data dan pembahasan maka dapat di buat kesimpulan sebagai berikut

1. Analisis pembiayaan musyarakah di bank NTB syariah kcp pujut sengkol adalah pola yang obyektif dan mengedepankan terjaminnya para nasabah dapat dilayani dengan baik serta dengan pola analisi yang detail terhadap perkembangan dan kemampuan calon nasabah untuk mengembalikan dana untuk menghindari adanya kredit macet.
2. Dampak pembiayaan musyarakah di bank NTB syariah kcp pujut dapat di katagorikan dalam dua kategori yaitu.
  - a. Jika di lihat dari jumlahkredit macet, mutasi rekening aktif, pembayaran angsuran dan bagi hasil tepat waktu, yang terjadi pada pembiayaan musyarakah maka tingkat efektifitasnya sangat tinggi karena tingkat kemancetan dari total angsuran adalah sebesar 0,5%
  - b. Sedangkan jika dilihat dari jumlah nasabah yang melakukan akad pembiayaan musyarakah maka tingkat efektifitasnya masing digolongkan kurang. Hal ini disebabkan karena jangkauan wilayah yng terbatas pada desa sengkol dan kurangnya pemahaman masyarakat tentang pembiayaan musyarakah.
  - c. Ketetapan pembayaran kembali pokok dan bunga/bagi hasil serta kemampuan peminjam ditinjau dari keadaan usaha yang diberikan cukup efektif. Hal ini disebabkan karena sebagian nasabah selalu menjalankan kegiatan usahanya secara aktif di samping adanya pembinaan dan pengawasan dari pihak bank syariah desa sengkol.
  - d. Mutasi rekening yng aktif, dilihat dari segi ini maka pembiayaan musyarakah cukup efektif. Hal ini terbukti dari penggunaan jasa-jasa transaksi perbankan syariah dalm setiap aktifitas perbankan yang di lakukan oleh nasabah.

- e. Tidak terjadi pelanggaran terhadap kontrak yang diperjanjikan, jika dilihat dari segi ini maka pembiayaan musyarakah digolongkan aktif. Hal ini terbukti dari tidak terjadi pelanggaran yang bersifat vital dalam kontrak yang diperjanjikan.
- f. Tidak terdapat tunggakan, jika dilihat dari segi ini maka pembiayaan musyarakah juga termasuk efektif. Hal ini terbukti dari ketetapan waktu dalam membayar angsuran, sedangkan sekalipun ada yang terlambat membayar, biasanya pihak nasabah meminta waktu paling lama 1 minggu

## **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat di buat saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi bank NTB syariah kcp pujut sengkol, di sarankan untuk melakukan upaya-upaya strategis untuk meningkatkan jumlah nasabah pada pembiayaan musyarakah karena potensi untuk meningkatkan jumlah nasabah cukup besar.
2. Bagi nasabah, diharapkan agar para nasabah melakukan transaksi perbankan di bank syariah dan menggunakan akad-akad pembiayaan yang cukup potensi seperti pembiayaan musyarakah.
3. Bagi masyarakat, diharapkan agar lebih memahami pola pembiayaan yang ada di perbankan syariah sehingga pada masa yang akan datang perbankan syariah dapat dijadikan sebagai salah satu solusi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan melakukan penelitian secara lebih mendalam terhadap apa yang belum terungkap dalam penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Al Jaziriy, *Kitab Al-Fiqih ' ala Madzahib Al-Arba'ah*, Beirut: Dar El- kutub , 1990.
- Agus R. Sartono, *Manajemen Keuangan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE, 2010
- Andi Mahkoperi, Dampak Pembiayaan *Musyarakah* Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pembiayaan *Musyarakah* pada Bank NTB Syariah KCP Pujut Skripsi, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2020.
- Andi Supangat, *Statistik Dalam Kajian Deskriptif, Inferensi, dan Nonparametrik*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Kasmir, *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.,2011
- M. Nasrul Fikri, Analisis Pengaruh Produk pembiayaan Musyarakah Terhadap Motivasi Nasabah Melakukan Transaksi Perbankan pada Bank NTB Syariah KCP Pujut, Skripsi, FEBI UIN Mataram, Mataram, 2021.
- Muhammad, *Lembaga Keuangan Syari'ah*, Yogyakarta: Genta Press. 2009.
- Muhammad Sodik, .”Pengaruh Harga Emas Terhadap Minat Bertransaksi Nasabah Pegadaian Syariah Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Raden Intan Bandar Lampung”. (UIN Raden Intan Lampung: Bandar Lampung, 2017) diakses pada tanggal 20 Oktober 2022 pukul 10.41
- Sedarmayanti, *Managemen, Bandung: CV. Wacana Prima, 2008*.
- Sutan Remy Sjahdeny, *Lembaga Keuangan Syariah*, Surabaya: SIC, 1999.
- Soegiono,*Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*, Bandung, Alfabeta, 2006.

Syaiful Bahri, Pengaruh Pembiayaan *Musyarakah* dalam Meningkatkan Perekonomian Nasabah pada Bank Muamalah Indonesia Cabang Mataram, Skripsi, FSEI UIN Mataram, Mataram, 2017.

Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif:dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta : Bumi Aksara, 2014.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Bina Aksara, 1989.

V. Wiratna Sujarweni,*Metode Penelitian Bisnis dan Ekonomi*, Yogyakarta: {usat Baru Press, 2015.

Tohir Kaslan A, *Ekonomi Modern* ,Jakarta: Pradnya Pramita, 1975



Perpustakaan UIN Mataram

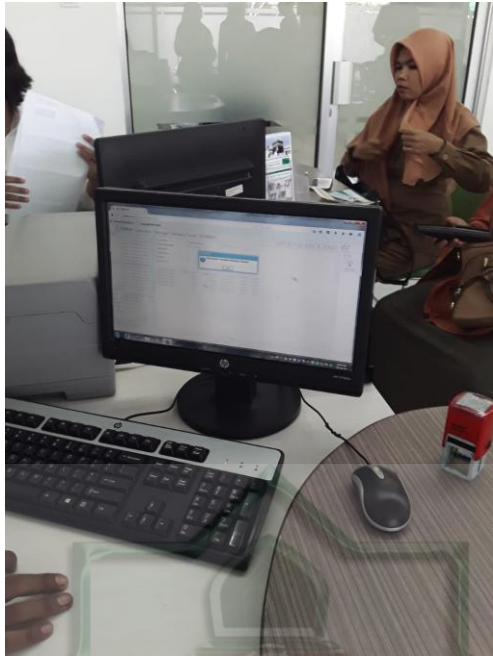


# LAMPIRAN-LAMPIRAN

Perpustakaan UIN Mataram











KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MATARAM  
UPT PERPUSTAKAAN

Jl. Pendidikan No. 35 Tlp. (0370) 621298-625337-634490 Fax. (0370) 625337

---

SURAT KETERANGAN

No. :3789/ Un 12/Perpustakaan/12/2022

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Baiq Hanisatul Hamidah  
Nim : 160205220  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Jurusan : FEBI

Telah melakukan pengecekan tingkat similiarity dengan menggunakan software Turnitin plagiarism checker. Hasil pengecekan menunjukkan tingkat similar 20 % Skripsi yang bersangkutan dinyatakan layak untuk diuji.

Demikian surat keterangan untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Perpustakaan UIN Mataram

Mataram, 28 Desember 2022

Kepala UPT Perpustakaan



Muraeni, S.IPI

NIP. 197706182005012003





## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Baiq Hanisatul Hamidah 160205220  
Assignment title: PS  
Submission title: SKRIPSI DAMPAK CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT  
File name: attachment\_4.docx  
File size: 94.11K  
Page count: 63  
Word count: 11,524  
Character count: 76,277  
Submission date: 27-Dec-2022 08:52AM (UTC+0800)  
Submission ID: 1986793714

Perpustakaan  IN Mataram

DESK:  
BAIQHANISATUL HAMIDAH  
160205220

PROGRAM STUDI PERIKLAMAN DAN LAYANAN  
PASCALAYAN KUSTOMER DAN RELASI KUSTOMER  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN BENDI  
MATARAM  
2022

## SKRIPSI DAMPAK CUSTOMER RELATIONS MANAGEMENT

### ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

23%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

1

moam.info

Internet Source

6%

2

konsultasiskripsi.com

Internet Source

4%

3

core.ac.uk

Internet Source

4%

4

etheses.uinmataram.ac.id

Internet Source

3%

5

digilib.uns.ac.id

Internet Source

2%

6

text-id.123dok.com

Internet Source

2%

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623809 Fax. (0370) 625337 Jempong Mataram  
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : [febi@uinmataram.ac.id](mailto:febi@uinmataram.ac.id)

KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Baiq Hanisatul Hamidah  
NIM : 160205220  
Pembimbing I : Dr. Muhammad Yusup, M.Si.  
Judul Penelitian : Dampak Customer Relations Management Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Musyarakah di PT. Bank NTB  
Syariah KCP Pujut Lombok Tengah

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
20 / 12 / 2022	- Cek kembali judul penelitian. - Rumus Masalah & cek kembali sumber data for kuesioner penelitian. - Penelitian terdahulu & sejenis. - Teknik penulisan sumber data pada penulisan skripsi.	
23 / 12 / 2022	- Teori & cek kembali sumber data for kuesioner penelitian. - Data lapangan & kuesioner. - Cek kembali rumus awal di cek fokus pada hasil penelitian	
26 / 12 / 2022	- Skripsi sudah lengkap u/ diujikan - Silakan lanjut uji skripsi - Fokus pada data lapangan, teori & rumus hasil penelitian.	

Mengetahui,  
Dekan,

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 197111102002121001

Mataram, 26 Desember, 2022.  
Pembimbing I

Dr. Muhammad Yusup, M.Si.  
NIP. 197807012009011013





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MATARAM  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jln. Gajah Mada No. 100 Tlp. (0370) 621298-623809 Fax. (0370) 625337 Jempong Mataram  
website : <http://febi.uinmataram.ac.id>, email : [febi@uinmataram.ac.id](mailto:febi@uinmataram.ac.id)

**KARTU KONSULTASI PROPOSAL/SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Baiq Hanisatul Hamidah  
NIM : 160205220  
Pembimbing II : Heru Sunardi, S.H., M.H.  
Judul Penelitian : Dampak Customer Relations Management Dalam Meningkatkan  
Kepuasan Nasabah Pada Pembiayaan Musyarakah di PT. Bank NTB  
Syariah KCP Pujut Lombok Tengah

Tanggal	Materi Konsultasi/Catatan/Saran/Perbaikan	Tanda Tangan
12/12/2022	1) Paparan Data pada BCB II tidak connect / tidak muncul dengan Masalah yang antara kaf, Istiq perbaiki sesuai Catatan & Saran.	
	2) Menjadikan pada BCB I agar di susun ke hasil pada BCB II yang dengan yg sudah kembali 3) Rumusan Masalah agar di cek & perbaiki	
16/12/2022	-> Menjadikan agar di susun dengan penelitian ke -1 paparan data belum terlihat hasil wawancara pilih dengan Nama -> paparan data perlu di organisir dengan rumus & 4 data -> Analisis masih belum menjawab temuan di lapangan -> Kesimpulan belum menjawab masalah yg di kaf	
19/12/2022	1) Data agar lebih di explore lebih dalam dengan di dukun hasil wawancara, observasi & dokumentasi 2) Data agar di organisir dengan baik & rapi 3) Kesimpulan di susun dengan masalah, data, dan analisis 4) Daftar pustaka abstrak, dan motto di perbaiki 5) perbaiki kesalahan penulisan	

Mengetahui,  
Dekan,

Dr. Riduan Mas'ud, M.Ag.  
NIP. 197111102002121001

Mataram, 21 - 12 - 2022  
Pembimbing II

Heru Sunardi, S.H., M.H.  
NIP. 197409042000031002