

**PENERAPAN STRATEGI *RELATIONSHIP MARKETING* DALAM  
MENINGKATKAN MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK  
PENDANAAN DAN PEMBIAYAAN PADA BANK MUAMALAT  
KCP KAYU TANGI BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NOR HIKMAH**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2016 M/1437 H**

## **KATA PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah, sembah sujud serta syukur kepada Allah swt. Atas segala Rahmat-Mu dan takdir-Mu telah kau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai di penghujung awal perjuanganku. Atas karunia dan kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad saw dan para sahabatnya yang mulia. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Ku persembahkan karya sederhana ini untuk mama tercinta yang selama ini selalu memberikan kasih sayang dan perhatian yang berlimpah kepada anak-anaknya. Serta ku persembahkan karya sederhanaku ini untuk Alm. Ayahanda yang selalu aku rindukan, dan tak lupa ku ucapkan terima kasih kepada Alm. Abah tiriku yang sudah berbaik hati selama hidupnya telah membiayai sekolahku mulai TK sampai SMA.

Kepada Alm. Kakek terima kasih sudah mendukungku dan selalu memberikan nasehat yang baik, Dan terima kasih juga kepada nenek yang selalu memberikan perhatian dan nasehatnya. Kepada keluarga, dari pihak ayah maupun pihak mama, terima kasih banyak atas dukungan dan bantuannya.

Kepada dosen pembimbing I (Prof. Dr. Ahmadi Hasan, M.H.) dan dosen pembimbing II (Erisa Nilasari, S.P, M.P.) terima kasih banyak atas segala kesabaran dan bantuannya selama ini. Seluruh dosen pengajar di lingkungan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin terima kasih banyak untuk semua ilmu, didikan dan pengalaman yang sangat berarti yang telah kalian berikan kepada kami.

Kepada teman-teman seperjuangan Jurusan PS 2012, lokal PS D dan PS E yang tak bisa disebutkan namanya satu persatu terima kasih yang tiada tara kuucapkan. Kepada sahabat-sahabatku, latifah, mutiara, aminah, misla, nani, najriah, dan atikah, terima kasih sudah memberikan semangat, motivasi, dan keceriaan. Kepada teman kerjaku di minimarket Ik, Depot Ice cream, Toko Boneka Salma, dan Obob Baby shop. Terima kasih banyak atas kerja sama, dukungan dan motivasinya.

Terakhir untuk seseorang yang spesial (Zainal Hakim, SH.I) kupersembahkan karya sederhana ini untukmu. Terimakasih atas perhatian dan kesetiaanmu untuk selalu mendukungku dan memberi semangat di setiap hari yang ku lalui.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين. والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين

سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Penyayang. Segala puji bagi Allah Tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi Besar Muhammad saw, keluarga, kerabat, sahabat dan pengikut beliau sampai akhir zaman.

Berkat taufiq, hidayah, dan inayah Allah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: **Penerapan Strategi *Relationship Marketing* dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap Produk Pendanaan dan Pembiayaan pada Bank Muamalat KCP Kayu Tangi Banjarmasin.**

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian tugas dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E.I) pada Fakultas Syariah & Ekonomi Islam Jurusan Perbankan Syariah IAIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini banyak sekali mendapat bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan dan motivasi sehingga menyelesaikan skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH, yang berkenan menyetujui dan menerima skripsi ini untuk diajukan pada Munaqasyah skripsi.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak Rahman Helmi, S.Ag, M.SI, yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan, M.H, selaku pembimbing I dan Ibu Erisa Nilasari, S.P, M.P, selaku pembimbing II yang telah memberikan petunjuk, arahan serta motivasi mengenai penyusunan konsep materi skripsi ini.
4. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
5. Kepala Perpustakaan Pusat IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin serta Kepala Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kalimantan Selatan beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam melengkapi literatur yang diperlukan untuk skripsi ini.
6. Pimpinan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Kayu Tangi Banjarmasin, Bapak Fachmi Faisal, beserta karyawannya yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan pengambilan data dan informasi yang terkait masalah yang penulis teliti.
7. Seluruh rekan dan sahabat serta semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan yang telah berpartisipasi memberikan dukungan, bantuan dan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, baik yang disebutkan atau yang tidak disebutkan namanya di sini, mendapat pahala kebaikan yang berlipat ganda dari Allah swt.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, namun penulis berharap semoga apa yang tertuang dalam karya ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang memerlukannya dalam menambah ilmu pengetahuan. *Amin yā Rabbal ‘ālamīn.*

Banjarmasin  $\frac{10 \text{ Juni} \quad 2016 \text{ M}}{5 \text{ Ramadhan} \quad 1437 \text{ H}}$

Penulis

Nor Hikmah

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
MOTTO .....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Kegunaan Penelitian.....	9
F. Definisi Operasional.....	10
G. Kajian Pustaka.....	13
H. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II     PENERAPAN STRATEGI <i>RELATIONSHIP MARKETING</i> DAN MINAT NASABAH TERHADAP PRODUK PERBANKAN SYARIAH</b>	
A. Pengertian Penerapan .....	18
B. Strategi	

1. Pengertian Strategi .....	18
2. Macam-macam Strategi.....	19
3. Tingkatan Strategi .....	22
C. <i>Relationship Marketing</i>	
1. Definisi <i>Relationship Marketing</i> .....	24
2. Tujuan <i>Relationship Marketing</i> .....	25
3. Dimensi <i>Relationship Marketing</i> .....	26
4. Komponen <i>Relationship Marketing</i> .....	27
5. Tingkatan <i>Relationship Marketing</i> .....	29
6. Manfaat <i>Relationship Marketing</i> .....	30
7. Langkah-langkah <i>Relationship Marketing</i> .....	31
D. Minat	
1. Pengertian Minat .....	32
2. Macam-macam Minat.....	33
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat .....	36
4. Pengukuran Minat dan Kriteria Minat.....	38
E. Produk Perbankan Syariah	
1. Produk Pendanaan .....	40
2. Produk Pembiayaan.....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian .....	51
C. Data dan Sumber Data.....	52
D. Teknik Pengumpulan Data .....	53
E. Analisis Data .....	54

### **BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

A. Gambaran Umum PT. Bank Muamalat Indonesia .....	55
B. Penyajian Data.....	63
C. Analisis Data .....	83

### **BAB V PENUTUP**

A. Simpulan.....	96
B. Saran-saran .....	97

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

### **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## **DAFTAR TABEL**

4.1 Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Pendanaan dan Pembiayaan .....	65
4.2 Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Pendanaan dan Pembiayaan.....	92



## **DAFTAR GAMBAR**

4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia.....	59
--	----