

## ABSTRAK

**Muhammad Yusuf, 2017.** *Strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin Dalam Mempertahankan Jumlah Dana Nasabah.* Skripsi Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dra. Naimah, MH. (II) H. Fuad Luthfi, S.Ag, MH.

Penelitian ini di latar belakang persaingan antar perbankan dalam meraih nasabah dan mempertahankan dana yang telah disimpan di perbankan, terutama terhadap dana yang cukup besar yang telah disetorkan antara Rp. 100 juta sampai Rp. 1 Miliar. Terhadap nasabah besar tersebut, bahkan menengah ke atas ternyata Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin telah berupaya melakukan berbagai strategi dalam mempertahankan jumlah dana nasabah ditengah persaingan dengan perbankan syariah lainnya, dan tentu ada kendala lapangan yang mesti diatasi.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, dan mengetahui faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang ber- sifat deskriptif. Untuk menggali datanya dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasilnya diolah dengan teknik editing dan tabulasi. Kemudian dianalisis secara kualitatif berdasarkan ekonomi Islam, dan ditarik kesimpulannya.

Dari hasil penelitian diperoleh strategi BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, adalah: (a) memberikan pelayanan pribadi kepada nasabah menengah ke atas, (b) melakukan komunikasi efektif dengan para nasabah, (c) melakukan berbagai sosialisasi dan promosi pemasaran, (d) meningkatkan fasilitas untuk mempermudah bertransaksi, (e) meningkatkan mutu layanan kantor, dan (f) jaminan keamanan sebagai bank resmi milik pemerintah. Faktor yang mempengaruhi penerapan strategi yang dilakukan BNI Syariah Cabang Banjarmasin dalam mempertahankan jumlah dana nasabah, adalah: (a) masih rendahnya pemahaman masyarakat terhadap bank syariah, (b) jaringan kantor syariah yang masih terbatas (belum luas dan banyak), dan (c) kehadiran bank lainnya

Hasil analisis bahwa strategi yang diterapkan BNI Syariah Cabang Banjarmasin telah mampu dan berhasil dalam mempertahankan jumlah dana nasabah yang selama ini tersimpan, dan sebagai aspek hubungan yang saling menguntungkan dan bermitra, dengan strategi bisnis yang mengedepankan sikap dan perilaku simpatik, sehingga menjadi pelanggan loyal (*entrenched*). Mempertahankan nasabah/pelanggan berarti meningkatkan kinerja keuangan dan dapat mempertahankan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Untuk mencapai visi bank, khususnya Bank BNI Syariah Cabang Banjarmasin untuk menjadi Bank Syariah pilihan masyarakat.