PEMELIHARAAN LOYALITAS NASABAH TERHADAP PEMBAYARAN KREDIT TANAH KAVLING DI PT. MAH SAJAJAR DJAYA

Skripsi Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna Mencapai Gelar Sarja Ekonomi Islam

> Oleh: ROSITA ARYANI NIM. 1401150168

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM JURUSAN EKONOMI SYARIAH BANJARMASIN 2018 M/1439 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rosita Aryani

NIM : 1401150168

Tempat, Tanggal Lahir : Kandangan, 03 Oktober 1996

Jurusan : Ekonomi Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keselurahan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gpsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, To Syawal 1939 H. 10 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,



Rosita Aryani

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap

Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH

Sajajar Djaya

Ditulis oleh : Rosita Aryani NIM : 1401150168

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ekonomi Syariah

Tahun Akademik : 2017-2018

Tempat dan Tanggal Lahir : Telaga Sili-Sili, 03 Oktober 1996

Alamat : Desa Telaga Sili-Sili, Kecamatan Angkinang,

Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 77 Syawal 1939 H.

Pembimbing II,

Pembimbing I,

Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag NIP. 195407131986031003

Dr. Muhaimin, S. Ag. MA NIP. 197408171998031005

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

Fakultas Ekonomia Islam

UIN Anta

Rohana F

NIP. 19780

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya" ditulis oleh Rosita Aryani telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari

: Jumat

Tanggal

: 20 Juli 2018

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (77,9)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin,

Dr. H. Eathurrahman Azhari, MHI. NP. 196006091988031003

TIM PENGUJI:

No.	Nama	Tanda Tangan
1.	Dr. Muhaimin, MA	1. Jung.
2.	Annisa Sayyid, SHI, MSI	2. 10 150697.
3.	Yulia Hafizah, SHI, MEI	3.
4.	Lutpi Sahal, SHI, MSI	4.

ABSTRAK

Rosita Aryani. 2018. *Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya*. Skripsi, Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag., (II) Dr. Muhaimin, MA.

Kata Kunci: Loyalitas, Kredit dan Kavling.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh PT. MAH Sajajar Djaya yang memiliki jumlah kredit macet yang tinggi. Hal ini menuntut perusahaan harus memiliki upaya mempertahankan loyalitas nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara perusahaan mempertahankan loyalitas nasabahnya dalam pembayaran kredit tanah kavling, mengetahui faktor-faktor menyebabkan terjadinya kredit macet, serta mengetahui cara perusahaan mengatasi kredit macet yang terjadi di perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Lokasi penelitian pada PT. MAH Sajajar Djaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara kemudian dianalisis secara kualitatif

Dari hasil penelitian tentang pemeliharaan loyalitas nasabah dalam membayar kredit tanah kavling yaitu, *Pertama*, perusahaan menerapkan 3S, membuat beberapa bidang usaha, memberikan promo undian berhadiah, pelayanan kepada nasabah dinomorsatukan, memudahkan sistem pembayaran cicilan kredit tanah kavling. *Kedua*, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet yakni faktor ekonomi, hilang kontak, nasabah yang berpindah tempat, musibah yang tak terduga. *Ketiga*, cara perusahaan mengatasi kredit macet yaitu menghubungi nasabah melalui telepon setiap bulannya, memberikan surat somasi, menawarkan promo-promo pembayaran, memberikan jangka waktu, memberikan surat ketidak sanggupan membayar, tidak mengenakan denda, mengevaluasi dengan terjun langsung ke lapangan mengetahui sebab nasabah menunggak, jika nasabah mengalami kredit macet maka perjanjian jual beli kredit tanah kavling dibatalkan.

MOTTO

Tidak Ada Kata Tidak Bisa Sebelum Mencoba

Harus Selalu Optimis, Pesimis Adalah Awal Dari Kegagalan. Jangan biarkan masalahmu melebihi besarnya kamu. Jadikan dirimu lebih besar dari pada masalahmu.

Everything Is Possible

KATA PERSEMBAHAN

Sebuah karya ini dapat terselesaikan dengan usaha, doa dan kekuatan yang diberikan oleh Allah Yang Maha Kuasa. Tidak ada ucapan yang lebih indah dan pantas selain mengucapkan rasa syukur kepada-Nya.

Puji syukur kepada Allah Swt. karena berkat kasih sayang dan limpahan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Tidak lupa juga saya ucapkan shalawat dan salam kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Saw.

Karya ini kupersembahkan untuk kedua orang tuaku dan waliku yang tercinta dan tersayang. Karya ini kupersembahkan sebagai tanda bukti cintaku atas semua jasa dan pengorbanan yang telah kalian berikan kepada aku anakmu ini. Serta seluruh keluarga besar yang menanti selesainya karya tulis ilmiah ini. Terimakasih atas doa dan support kalin seluruh keluarga besarku.

Terimakasih buat orang yang selalu setia memberikan semangat dan perhatian lebih selama aku berjuang menyelesaikan karya ilmiah ini. Dan ucapan terimakasih kepada semua sahabat-sahabatku yang selalu mendengarkan keluh kesahku selama kuliah dan selama menyelesaikan karya tulis ini yang selalu memberikan semangat dan belajar bersama, terimakasih sahabatku.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan denganhuruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	В	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ġ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥа	Ĥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
7	Dal	D	De
ذ	Ża	Ż	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
m	Syin	Sy	es dan ye
ص	Şad	Ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Дad	d	de (dengan titik di bawah)
ط	Ţа	Ţ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Żа	Ż	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	6	Koma terbalik di atas
ع غ ف	Gain	G	Ge
	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
آی	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em

ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
٥	Ha'	Н	На
۶	Hamzah	4	Apostrof
ی	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	Muta'aqqidin
عدة	Ditulis	ʻiddah

3. Ta'marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	Hibbah
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	Karāmah al auliyāʻ

2. Apabila ta' marbutah hidup dengan harakat, fathah, kasrah, dan dhammah ditulis t.

زکاة الفطر Ditulis Zakātul-fiṭri

4. Vokal Pendek

Ş	Kasrah	Ditulis	i
Ó	fatḥah	Ditulis	а
ំ	ḍammah	Ditulis	и

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جاهلية	Ditulis	ā - jāhiliyyah
2	Fathah + ya'mati - يسعى	Ditulis	ā - yas'ā
3	Kasrah + ya'mati - کریم	Ditulis	ī - karīm
4	Dammah + wawu mati - فروض	Ditulis	ū - furūd

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati - بينكم	Ditulis	Ai - Bainakum
2	Fathah + wawu mati - قول	Ditulis	Au - Qaulun

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أأنتم	Ditulis	a'antum
أعدت	Ditulis	uʻiddat
لئن شكرتم	Ditulis	laʻin syakartum

8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القرأن	Ditulis	al-Qur'ān
القياس	Ditulis	al-Qiyās

b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al" nya.

السماء	Ditulis	as-Samā
الشمس	Ditulis	asy-Syams

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	Żawī al-furūd
أهل السنة	Ditulis	ahl as-sunnah

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله ربّ العالمين. والصّلاة والسّلام علىأشرف الأنبياء والمرسلين سيّدنا ومولانا محمّد وعلى الله وصحبه اجمعين

Segala puji dan syukur selalu kita ucapkan kehadirat Allah SWT. Yang telah memberikan taufik, hidayah dan 'inayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pemeliharaan Loyalitas Nasabah Terhadap Pembayaran Kredit Tanah Kavling di PT. MAH Sajajar Djaya" dengan lancar.

Shalawat serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, serta pengikut beliau hingga akhir zaman, karena melalui perantara Beliaulah umat manusia dibimbing dari zaman kebodohan menuju zaman ilmu pengetahuan.

Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Maka melalui kata pengantar ini, penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

- Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman,
 M.A yang telah memimpin UIN Antasari dan mengayomi seluruh
 mahasiswa UIN Antasari.
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI yang telah menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
- 3. Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Rohana Faridah, S.E., M.M. yang berkenan mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Drs. H. Ahmad Gazali, M.Ag sebagai pembimbing I dan Bapak Dr. Muhaimin, S.Ag., MA sebagai pembimbing II yang telah memberi motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk dan koreksi terhadap penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen beserta staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pelajaran dan pelayanan yang baik selama penulis berstudi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang peneliti banggakan ini.

 Semua informan maupun lembaga yang telah memberikan waktu dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

7. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh stafnya yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku-buku yang penulis perlukan dalam penulisan skripsi ini.

Selanjutnya, penulis hanya dapat berdoa semoga semua pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini diberikan oleh Allah Swt. ganjaran pahala berlipat ganda baik didunia maupun diakhirat kelak امین یا ربل علمین

Banjarmasin, To Syawal 1939 H. 10 Juli 2018

Peneliti

Rosita Aryani

DAFTAR ISI

HALAMA	AN JUDUL	i
HALAMA	AN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMA	AN PERSETUJUAN	iii
HALAMA	AN PENGESAHAN	iv
ABSTRA	K	v
мотто.		vi
KATA PE	ERSEMBAHAN	vii
PEDOMA	AN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	viii
KATA PE	ENGANTAR	xi
DAFTAR	ISI	xiv
DAFTAR	TABEL	xvi
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Rumusan Masalah	5
	C. Tujuan Penelitian	5
	D. Signifikasi Penelitian	6
	E. Definisi Operasional	6
	F. Kajian Pustaka	8
	G. Sistematika Penulisan	14
BAB II	LOYALITAS PELANGGAN DAN JUAL BEI DALAM ISLAM	LI KREDIT
	A. Loyalitas Pelanggan (Nasabah)	16
	B. Kredit	39
	C. Jual Beli Kredit dalam Islam	57
BAB III	METODE PENELITIAN	63
	A. Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian	63
	B. Subjek dan Objek Penelitian	64

	C. Jenis dan Sumber Data	64
	D. Teknik Pengumpulan Data	65
	E. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	67
	F. Tahapan Penelitian	68
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	70
	A. Penyajian Data	70
	B. Analisis Data	89
BAB V	PENUTUP	100
	A. Simpulan	103
	B. Saran-Saran	107
DAFTAR	PUSTAKA	104
LAMPIR	AN-LAMPIRAN	107
DAFTAR	RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

1.	Tabel 1.1 Jumlah kredit macet berdasarkan tipe tanah kavling yang dijual di
	PT. MAH Sajajar Djaya bulan Agustus 2017 (dalam rupiah)3
2.	Tabel 4.1 Daftar karyawan PT. MAH Sajajar Djaya tahun 201887