

**STRATEGI MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**  
**(Studi Kasus di BMT (*Baitul Maal Wat Tamwi*) Rahmat Syariah Kediri)**

**SKRIPSI**

**OLEH**  
**LANGGENG ADE ISPRASETYO**  
NPM. 17.08.0.0218  
NIRM. 2017.4.008.0231.1.000206



**INSTITUT AGAMA ISLAM TRIBAKTI (IAIT) KEDIRI**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**  
**JULI 2022**

**STRATEGI MENJAGA LOYALITAS ANGGOTA PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**  
**(Studi Kasus di BMT (*Baitul Maal Wat Tamwi*)l Rahmat Syariah Kediri)**

**SKRIPSI**  
Diajukan kepada  
Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Kediri  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Perbankan Syariah

**Oleh**  
**Langgeng Ade Isprasetyo**  
NPM. 17.08.0.0218  
NIRM. 2017.4.008.0231.1.000206

**INSTITUT AGAMA ISLAM TRIBAKTI (IAIT) KEDIRI**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**PROGRAM STUDI PERBANAN SYARIAH**  
**JULI 2022**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**STRATEGI MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA MASA  
PANDEMI *COVID-19***

**(STUDI KASUS DI *BAITUL MAAL WAT TAMWIL* RAHMAT SYARI'AH  
SEMEN KEDIRI)**

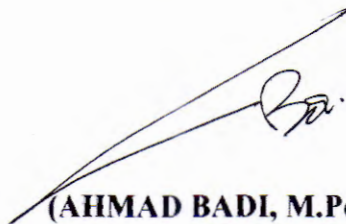
LANGGENG ADE ISPRASETYO

NPM. 17.08.0.0218

NIRM. 2017.4.008.0231.1.000206

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Kediri, 28-7-2022  
Pembimbing



**(AHMAD BADI, M.Pd.I)**  
**NIDN. 2131088201**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

**STRATEGI MENJAGA LOYALITAS NASABAH PADA MASA  
PANDEMI COVID-19**

**(Studi Kasus di BMT (Baitul Maal Wat Tamwil) Rahmat Syariah  
Semen Kediri)**

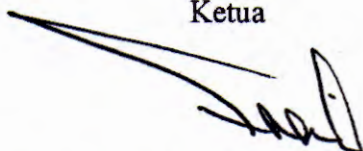
LANGGENG ADE ISPRASETYO

NPM. 17.08.0.0218

NIRM. 2017.4.008.0231.1.000206

Telah dimunaqasahkan di depan Sidang Munaqasah  
Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Kediri  
Pada Tanggal, 20 Agustus 2022

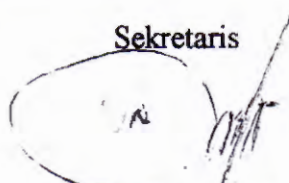
Ketua



**Drs. Abd. Halim Musthafa, M.HI**

NIDN.2112035601

Sekretaris



**Nur Kholis, S.Sy. M.H**

NIDN.2127068201

Tim Penguji,

1. Penguji Utama  
**Drs. Abd. Halim Musthafa, M.HI**  
NIDN.2112035601
2. Penguji I  
**Ahmad Badi, M.Pd.I**  
NIDN. 2131088201
3. Penguji II  
**Nur Kholis, S.Sy. M.H**  
NIDN. 2127068201

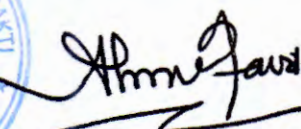
(.....)

(.....)

(.....)

Kediri, 2022

Dekan Fakultas Syariah,



**Dr. H. Ahmad Fauzi, LC., M.H.I.**

NIDN. 2123107701

## **MOTTO**

**“Kegagalan, Usaha dan Perjuangan adalah bagian dari Algoritma Kesuksesan”**

**“Keberuntungan adalah keberhasilan yang tidak di rencanakan, giatlah dalam segala sesuatu, lalu rencanakan Keberuntunganmu dari sekarang”**

## PERSEMBAHAN

Rasa syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, nikmat, dan kekuatan. Serta sholawat yang selalu tercurahkan kepada sang pejuang sejati, pembuka mata hati, beliaulah baginda Rasulillah Ibn Abdillah Muhammad SAW, beliau insan sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidup saya.

Dengan ketulusan hati dan luapan rasa terimakasih yang tidak bisa dibalas hanya dengan kata-kata, serta dengan berharap Ridho-Nya. Penulis persembahkan tugas akhir ini untuk orang-orang yang selalu memberikan *support*, kritik bahkan ejekan kepada saya selama proses kuliah di kampus tercinta IAI Tribakti Lirboyo Kediri, terkhusus kepada:

1. Ayah dan Ibuk saya tercinta, yang tidak pernah berhenti mendoakan anaknya untuk selalu ada dalam kebaikan,
2. Almarhum kakek dan Nenek saya yang telah merawat dan menjaga saya sejak kecil dengan penuh kasih dan sayang,
3. Abah KH. Imam Yahya Malik dan Ibuk Nyai Hj. Jauharotus Shofiyah yang telah memberikan bimbingan baik secara jasmani dan rohani,
4. Terakhir, tugas akhir ini, saya persembahkan untuk almamater tercinta Institut Agama Islam Tribakti Lirboyo Kediri. Tempat dimana aku menimba ilmu pengetahuan dan pengalaman yang pasti akan jadi pelajaran sampai di penghujung waktu.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrohmaanirrohiim..*

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

*Alhamdulillah..* Rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT sang pencipta alam semesta, yang telah memberikan nikmat, rahmat, hidayah serta inayah sehingga penulis masih diberikan kesehatan, kekuatan, kesempatan dan kesabaran untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Skripsi ini menjelaskan tentang Strategi Menjaga Loyalitas Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19

Skripsi ini dapat terselesaikan karena adanya kerja keras, usaha dan tanggungjawab. Namun dalam proses penyelesaiannya, penulis menyadari tidak akan terlepas dari do'a, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik materil maupun moril yang telah diberikan kepada penulis. Maka dari itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang mendalam dan tak terkira kepada yang terhormat:

1. KH. Reza Ahmad Zahid, Lc,M.A selaku Rektor Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Lirboyo Kediri,
2. Bapak Dr. H. Ahmad Fauzi, LCc, MHI. selaku Dekan Fakultas Syariah Institut Agama Islam Tribakti (IAIT) Lirboyo Kediri,
3. Ibu Susantri S.eI., ME. selaku Ketua prodi Perbankan Syariah,
4. Bapak Ahnad Badi,M.Pd.I. selaku Dosen Pembimbing serta motivator yang telah ikhlas meluangkan waktu, tenaga, pikiran, serta perhatiannya untuk mengarahkan, membimbing, menuntun dan memberikan masukan-masukan yang baik selama proses proposal skripsi hingga penyelesaian skripsi sehingga dapat diselesaikan dengan baik,
5. Bapak Mohammad Arif Hanafi,ST selaku Ketua KSU BMT Rahamat Syariah Kota Kediri beserta seluruh jajaran staff yang telah memberikan izin, pengarahan dan kemudahan dalam mencari data penelitian,

6. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Tarbiyah yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis.
7. Kedua orang tua saya dan Kakek dan Nenek saya, serta saudara-saudaraku yang senantiasa mendoakan, membantu serta memberikan dorongan hingga terselesainya skripsi ini,
8. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu. Tanpa mengurangi rasa hormat, semoga segala kebaikan, bantuan, dan dukungan semuanya mendapatkan balasan dengan pahala yang berlipat,

Kesempurnaan hanya milik Allah, dalam penulisan skripsi ini penulis sadar bahwa masih banyak kekurangan, semoga dijenjang berikutnya dapat disempurnakan, hal ini karena keterbatas kemampuan pribadi penulis. Maka dari itu, dengan ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik yang membangun untuk evaluasi penulis kedepan, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk banyak orang sebagaimana mestinya. Aamiin..

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Kediri, 21 Juli 2022

Penulis

Langgeng Ade Isprasetyo  
NPM. 17.08.0.0218



## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Konteks Penelitian .....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
E. Definisi Operasional.....	7
F. Pebekitian Terdahulu .....	9

G. Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II: KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
A. Deskripsi Teori Menjaga Loyalitas Anggota .....	14
1. Pengertian Strategi .....	12
2. Strategi Marketing.....	15
B. Deskripsi Teori Loyalitas Anggota .....	18
1. Pengertian Loyalitas Anggota .....	18
2. Karakteristik Loyalitas Anggota.....	20
3. Tingkatan Loyalitas Anggota .....	20
4. Tahapan Loyalitas.....	21
5. Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas.....	23
C. Teori Strategi Lembaga Keuangan di Masa Pandemi .....	24
<b>BAB III: METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	27
B. Kehadiran Peneliti .....	27
C. Lokasi Penelitian .....	28
D. Sumber Data .....	28
E. Teknik Pengumpulan Data .....	28
F. Analisis Data .....	30
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	31
H. Tahap-tahap Penelitian .....	32
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>

A. Setting Penelitian .....	33
1. Sejarah Berdiri BMT Rahmat Syariah Kediri .....	33
2. Visi Misi dan Tujuan BMT Rahmat Syariah Kediri.....	34
3. Prinsip BMT Rahmat Syariah Kediri .....	34
4. Pembiayaan BMT Rahmat Syariah Kediri .....	35
5. Produk BMT Rahmat Syariah Kediri .....	36
6. Struktur Organisasi BMT Rahmat Syariah Kediri .....	37
7. Jumlah Anggota BMT Rahmat Syariah Kediri .....	38
B. Paparan Data .....	38
1. Strategi BMT Rahmat Kediri dalam Menjaga Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid-19 .....	38
2. Bentuk Loyalitas Anggota BMT Rahmat Kediri.....	42
C. Temuan Penelitian.....	44
D. Pembahasan.....	45
1. Strategi BMT Rahmat Kediri dalam Menjaga Loyalitas Anggota pada Masa Pandemi Covid-19 .....	45
1) Memprioritaskan Anggota Lama .....	45
2) Menggunakan Strategi Markaeting <i>Word Od Mouth</i> .....	47
3) <i>Reschedule</i> dan negosiasi.....	50
2. Bentuk Loyalitas Anggota BMT Rahmat Kediri.....	53
a. Melakukan pembelian secara teratur di semua lini produk atau jasa .....	55

b. Merekomendasikan BMT Rahmat Kediri	
Kepada Orang Lain .....	56
c. Tidak Tertarik Dengan Tawaran Pesaing yang Memberikan	
Harga Bunga Rendah .....	57
<b>BAB V: PENUTUP</b> .....	58
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	59
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	61

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Struktur Organisasi BMT Rahmat Kediri .....	37
Tabel 4.2 Jumlah Anggota BMT Rahmat Kediri .....	38

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Bersama Anggota BMT Rahmat Kediri.....	61
Gambar 2 Bersama Manajer BMT Rahmat Kediri .....	61
Gambar 3 Bersama Anggota BMT Rahmat Kediri.....	61
Gambar 4 Bersama Anggota BMT Rahmat Kediri.....	61
Gambar 5 Bersama Anggota BMT Rahmat Kediri.....	62

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Permohonan Bimbingan Skripsi.....	63
Lampiran 2. Permohonan Izin Penelitian Skripsi .....	64
Lampiran 3. Lembar bimbingan skripsi.....	65
Lampiran 4. Surat Balasan Penelitian Skripsi.....	66
Lampiran 5. Pernyataan Keaslian Tulisan .....	67
Lampiran 6. Riwayat Hidup Penulis .....	68

## ABSTRAK

Langgeng Ade Isprasetyo. 2022: *Strategi Menjaga Loyalitas Anggota Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Baitul Maal Waat Tamwil (BMT) Rahmat Syariah Kediri*. Dosen Pembimbing Ahmad Badi', M.P.d.I

Kata Kunci: BMT, Loyalitas, Strategi

Pandemi covid-19 menjadi tantangan tersendiri bagi lembaga-lembaga keuangan tidak terkecuali lembaga keuangan seperti BMT. *Baitul Maal Wa Tamwil* (BMT) berperan dalam pengembangan UMKM Indonesia, melalui penyaluran pembiayaan berasaskan syariah tanpa unsur riba agar masyarakat mendapatkan manfaat keadilan. Tetapi dampak dari pandemi covid-19 membayangi lembaga keuangan, seperti risiko kredit, risiko operasional dan resiko loyalitas anggota atau nasabah. Padahal loyalitas anggota atau nasabah adalah hal yang mutlak bagi lembaga keuangan agar tetap eksis.

Dari uraian tersebut, maka tujuan penelitian adalah untuk memahami strategi BMT Rahmat Syariah Kediri menjaga loyalitas anggotanya pada masa pandemi *Covid-19* dan mengetahui bentuk-bentuk loyalitas anggota BMT Rahmat Syari'ah Kediri.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dengan teknik wawancara terstruktur, observasi partisipatif pasif dan dokumentasi dan analisis data dengan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menunjukkan, bahwa strategi BMT Rahmat Syariah Kediri dalam menjaga loyalitas anggotanya pada masa pandemi covid-19 adalah dengan memprioritaskan nasabah lama, melaksanakan marketing *word of mouth* (mulut ke mulut), dan melakukan *reschedule* dan negosiasi bagi anggota yang mengalami kesulitan dalam pembiayaan dan angsuran. Sementara bentuk loyalitas anggota ditunjukkan dengan melakukan pembelian secara teratur di semua lini produk atau jasa, merekomendasikan BMT Rahmat Kediri kepada orang lain, dan tidak tertarik dengan tawaran pesaing dengan memberikan harga bunga rendah.