

**STRATEGI PROMOSI PERBANKAN SYARI'AH UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BNI
SYARI'AH CABANG SEMARANG**



TUGAS AKHIR

**Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi
Syarat Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya
Fakultas Syari'ah**

Oleh :

DZIKRIYATUL FIKRIYAH

NIM. 092503019

**PRODI DIPLOMA III PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS SYARI'AH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG
2012**

DR. Imam Yahya, M.Ag
Perum Pandana Merdeka
Ngalian Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eks
Hal : Naskah Tugas Akhir
An. Sdr. Dzikriyatul Fikriyah

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya bersama ini saya kirim naskah Tugas Akhir saudara :

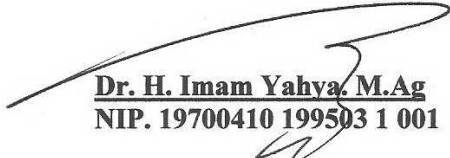
Nama : Dzikriyatul Fikriyah
NIM : 092503019
Judul : STRATEGI PROMOSI PERBANKAN SYARI'AH
UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH
DI BNI SYARI'AH CABANG SEMARANG

Dengan ini saya mohon kiranya Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera diujikan.

Demikian harap menjadikan maklum.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing



Dr. H. Imam Yahya, M.Ag
NIP. 19700410 199503 1 001



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
FAKULTAS SYARI'AH PRODI PERBANKAN SYARI'AH

Jl. Prof. DR. Hamka Kampus III Ngaliyan Telp/Fax(024) 7601291 Semarang

PENGESAHAN

Tugas Akhir Saudara

Nama : DZIKRIYATUL FIKRIYAH
NIM : 092503019
Judul : STRATEGI PROMOSI PERBANKAN SYARI'AH UNTUK
MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BNI SYARI'AH
CABANG SEMARANG

Telah diujikan oleh Dewan Penguji Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude / baik / cukup pada tanggal:

15 Mei 2012

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya tahun akademik 2011/2012.

Semarang, 15 Mei 2012

Ketua Sidang,

Drs. H. Ade Yusuf Mujadid, M. Ag
NIP. 19670119 199803 1 002



Sekretaris Sidang,

Dr. H. Imam Yahya, M. Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Penguji I,

Drs. Ali Murtadho, M. Ag
NIP. 19710830 199803 1 003

Penguji II,

Rustam Dahar KAH, M. Ag
NIP. 19690723 199803 1 005

Pembimbing I,

Dr. H. Imam Yahya, M. Ag
NIP. 19700410 199503 1 001

Pembimbing II,

H. Muchamad Fauzi, SE, MM
NIP. 19730217 200604 1 001

MOTTO

...وَأَحْسِنْ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ ... (القصص: 77)

“Dan berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu ...” (Al Qashash: 77)

PERSEMBAHAN

Dalam perjuangan mengarungi samudra Ilahi tanpa batas, penulis persembahkan tugas akhir ini teruntuk orang-orang yang selalu hadir, yang selalu memberi dorongan, perhatian, kasih dan sayangnya kepada penulis, khususnya buat :

- ♥ Kedua orang tua penulis, Abah KH. Ahmad Dimiyati Musthofa, BA dan Umi Hj. Sri Sumiyati tercinta yang telah sabar, penuh kasih sayang serta tulus ikhlas merawat, mendidik dan mengajarkan tentang segala sesuatu kebaikan kepada penulis, juga dengan ketulusan doanya yang selalu menyertai penulis dalam menjalani hidup ini, agar menjadi manusia yang berguna.
- ♥ Seluruh dosen pengajar Prodi Perbankan Syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membimbing dan mendidik penulis.
- ♥ Abah (Moh. Sholeh) dan Umi (Afiyah) yang selalu memotifasi dan mendo'akan penulis.
- ♥ Kakanda Muslikhul A'mal, sang kekasih hati atas segala perhatian, pengertian, pengorbanan, dukungan dan do'anya selama ini, *matur nuwun sanget nggih sayang*.
- ♥ My best friend's "Chaby sweet" yang telah memberikan keceriaan dan arti persahabatan dalam perjalanan hidup penulis.
- ♥ Sobat-sobat penulis semua seperjuangan di Prodi Perbankan Syari'ah '09 IAIN Walisongo Semarang yang telah memberikan semangat dan motivasi.
- ♥ Keluarga besar Ikatan Mahasiswa Pelajar Pemalang (IMPP).

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir ini tidak berisi materi yang telah pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga Tugas Akhir ini tidak berisi satu pun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 15 Mei 2012

Deklarator,

Dzikriyatul Fikriyah

ABSTRAK

Promosi merupakan kegiatan *marketing mix* yang terakhir. Kegiatan ini merupakan kegiatan yang sama pentingnya dengan ketiga kegiatan yaitu baik produk, harga dan lokasi. Dalam kegiatan ini setiap bank berusaha untuk mempromosikan seluruh dan jasa yang dimilikinya baik langsung maupun tidak langsung. Tanpa promosi jangan diharapkan nasabah dapat mengenal bank. Oleh karena itu, promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi bank adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru.

Tujuan kegiatan promosi adalah memberitahukan dan mengkomunikasikan kepada masyarakat tentang keberadaan produk, tentang kemanfaatan, tentang keunggulan, tentang atribut-atribut yang dimiliki, tentang harga, dimana dan cara memperolehnya. Kegiatan promosi menjadi penting apalagi di era keterbukaan informasi ini. Masyarakat telah dibuat kenyang dengan informasi yang membanjir. Oleh karena itu bank harus memilih cara yang efektif untuk bisa menyampaikan berita kepada masyarakat dengan efektif.

Loyalitas adalah komitmen yang mendalam untuk berlangganan suatu produk atau jasa yang dipilih di masa mendatang, meskipun pengaruh situasional dan usaha-usaha pemasaran potensial menyebabkan tingkah laku untuk berpindah.

Dalam melakukan segala kegiatan pasti akan ada kendala atau hambatan. Begitu juga dalam melaksanakan strategi promosi perbankan syari'ah untuk meningkatkan loyalitas nasabah, terdapat hambatan yang menjadi tantangan perbankan agar lebih cermat dan jeli dalam menentukan strategi apa yang harus dilakukan.

Ketidakberhasilan dalam merebut pelanggan dapat pula disertai ketidakberhasilan mempertahankan pelanggan yang sudah dikuasai, kurangnya informasi serta pemahaman akan aktivitas pesaing. Kiat-kiat pemasaran banyak ditentukan oleh kejelian mendapatkan informasi dan memahaminya. Informasi itu penting untuk mempertajam strategi dan merespon aktivitas pesaing. Ketidakmampuan memahami pesaing, pelanggan dan lingkungan dikaitkan dengan posisinya sendiri memiliki kontribusi pada kegagalan, baik kegagalan merebut maupun mempertahankan pelanggan.

Dan strategi promosi yang dilakukan BNI Syari'ah Cabang Semarang untuk meningkatkan loyalitas nasabah yaitu: (1) Mengadakan talk show di radio Smart FM Semarang, (2) Iklan di koran, (3) Ikut serta dalam pameran-pameran/open table, (4) Hadiah untuk tabungan Hasanah, (5) Sosialisasi di kampus-kampus, (6) Menghubungi nasabah sewaktu-waktu untuk menjaga silaturahmi, (7) Bagi nasabah yang mempunyai tabungan Rp. 500.000.000 ke atas, pada saat ulang tahun diberi hadiah.

Tolak ukur yang bisa dikatakan sebagai loyalitas nasabah di BNI Syari'ah Cabang Semarang yaitu: (1) Nasabah dana: Minimal menyimpan dananya di BNI Syari'ah Cabang Semarang selama 3 tahun, (2) Nasabah pembiayaan: Nasabah yang pembayaran angsurannya lancar.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur ke hadirat Allah SWT, penguasa alam semesta dan raja manusia karena segala rahmat, taufiq dan hidayah-Nya. Tak lupa kita panjatkan shalawat dan salam kepada Nabi Besar Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul: "**STRATEGI PROMOSI PERBANKAN SYARI'AH UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH DI BNI SYARI'AH CABANG SEMARANG**". Tugas akhir ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan Prodi Perbankan Syariah Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proses penyusunan tugas akhir ini dapat selesai berkat bantuan dari berbagai pihak, bimbingan dan dorongan serta perhatiannya. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhibin, M.Ag, selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
3. Bapak Drs. H. Wahab Zaeniru MM, selaku Ketua Prodi Perbankan Syari'ah Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang dan selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Imam Yahya, M.Ag, selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan tugas akhir ini.

5. Seluruh dosen pengajar Prodi Perbankan Syari'ah IAIN Walisongo Semarang.
6. Bapak Ichwan Razoki Lubis, selaku Pimpinan Cabang BNI Syari'ah Cabang Semarang.
7. Pak Purwadi, Pak Basuki selaku pembimbing di BNI Syari'ah Cabang Semarang.
8. Kedua orang tua penulis, yang mulia Abah KH. Ahmad Dimiyati Musthofa, BA dan Umi Hj. Sri Sumiati yang selalu mengiringi penulis dengan ketulusan do'a, motivasi dan memberikan segala yang beliau miliki demi mengantarkan penulis menjadi manusia seperti sekarang ini.
9. Abah (Moh. Sholeh) dan Umi (Afiyah) atas do'a, motivasi dan segala yang beliau berikan kepada penulis.
10. Kakanda Muslikhul A'mal yang selalu menyemangati, mendampingi dan mendoakan penulis sejak tugas akhir ini belum berbentuk apa-apa hingga sekarang telah menjadi sebuah karya ilmiah.
11. Sobat-sobatku semua di Prodi Perbankan Syari'ah '09 IAIN Walisongo Semarang yang telah memberikan semangat dan motivasi.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Penulis percaya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, sehingga penulis akan sangat berterima kasih atas kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan Tugas Akhir ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Semarang, 15 Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
HALAMAN DEKLARASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	3
C. Tujuan dan Manfaat.....	4
E. Metodologi Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II : KONDISI UMUM BNI SYARI'AH CABANG SEMARANG.....	13
A. Sejarah Berdirinya	13
B. Visi dan Misi.....	15
C. Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Masing-Masing Bidang Kantor Cabang BNI Syari'ah.....	16
D. Produk-Produk BNI Syari'ah.....	23
E. Manajemen BNI Syari'ah.....	34

F. Problematika Yang Dihadapi BNI Syari'ah.....	37
BAB III : PEMBAHASAN.....	39
A. Pengertian Promosi dan Landasan Syari'ah.....	39
B. Strategi Promosi Perbankan Syari'ah Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BNI Syari'ah Cabang Semarang.....	45
C. Faktor-Faktor Penghambat Strategi Promosi Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BNI Syari'ah Cabang Semarang.....	54
BAB IV : PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	60
C. Penutup.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN