

**PERANAN ACCOUNT OFFICER (AO) DALAM MENINGKATKAN
LOYALITAS NASABAH DI KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN
PEMBIAYAAN SYARIAH (KSPPS) BMT BUS LASEM
KCP BANYUMANIK**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya Dalam Ilmu Perbankan Syariah



Oleh:

MUHAMMAD MUSTAGHFIRIN

1405015099

**PROGRAM D3 PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2017

Johan Arifin, S.Ag., MM
Perum. BPI Blok D No. 01
Ngaliyan Semarang 50185

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Tugas Akhir
A.n. Sdr. Muhammad Mustaghfirin

Assalamua`alaikum Wr.Wb.

Setelah saya meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara :

Nama : Muhammad Mustaghfirin
NIM : 1405015099
Judul Akhir : PERANAN ACCOUNT OFFICER (AO)
DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
NASABAH DI KOPERASI JASA
KEUANGAN SYARIAH (KSPPS) BMT
BUS LASEM KCP BANYUMANIK

Selanjutnya saya mohon agar tugas akhir saudara tersebut dapat segera diujikan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih

Wassalamu`alaikum Wr.Wb.

Pembimbing


Johan Arifin, S.Ag., MM
NIP. 19710908 200212 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA RI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus III Ngaliyan Semarang Telp. (024) 7608454 Semarang 50185
Website: febi_walisongo.ac.id – Email: febiwalisongo@gmail.com

PENGESAHAN

Nama : Muhammad Mustaghfirin
NIM : 1405015099
Program Studi : D3 Perbankan Syariah
Judul : **“Peranan Account Officer (AO) Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Koperasi Simpan Pinjam dan Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT BUS Lasem KCP Banyumanik”.**

Telah di munaqosahkan oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, pada tanggal:

22 Juni 2017

Dan dapat diterima sebagai kelengkapan ujian akhir dalam rangka menyelesaikan studi program Diploma Tiga (D3) Perbankan Syariah Tahun Akademik 2016/2017 guna memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan Syariah.

Semarang, 22 Juni 2017

Mengetahui,

Ketua Sidang/Penguji I,

Heny Yuningrum, SE., M.Si
NIP. 198109 200710 2 005

Sekretaris Sidang/Penguji II,

H. Johan Arifin, M.Ag., MM
NIP. 19710908 200212 1 001

Penguji III,

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



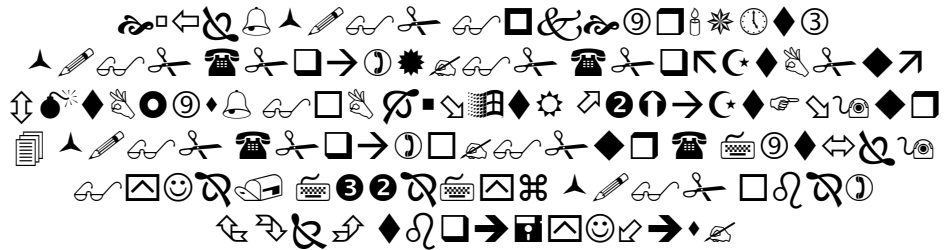
Penguji IV,

H. Khoirul Anwar, M.Ag
NIP. 19690420 199603 1 002

Pembimbing,

H. Johan Arifin, S.Ag. MM
NIP. 19710908 200212 1 001

MOTTO



18. Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.

“Never Give Up”.

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala nikmat yang Allah berikan kepada saya, akhirnya Tugas Akhir ini telah Selesai pada waktunya dan Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Bapakku Saroni dan Ibuku Nila Fauziah, Adikku Ilma Rahmianiatul Liulia. Doamu hadirkan keridhaan untukku, petunjukmu tuntutkan jalanku, pelukmu berkahi hidupku, diantara perjuangan dan tetesan Doa malammu dan sebaith Doa telah merangkul diriku, menuju hari depan yang cerah kini diriku telah selesai dalam studi diploma. Dengan kerendahan hati yang tulus, bersama keridhaan-Mu ya Allah, Kupersembahkan Karya tulis ini untuk yang termulia, mungkin tak dapat selalu terucap, namun hati ini selalu bicara, Sungguh ku sayang kalian
- ❖ Sahabat – sahabatku seperjuangan.
- ❖ Juga untuk agamaku, masa depanku, almamaterku, bangsa dan negara Indonesia tercinta.

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 Tugas Akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Semarang, 05 Juli 2017


PETERAI
TEMPEL
6 703ADF62728702
6000
Muhammad Mustaghfirin
NIM. 1405015099

ABSTRAK

Penelitian dalam tugas akhir ini dilatar belakangi karena pesatnya pertumbuhan lembaga jasa keuangan tidak terkecuali BMT. Hal ini mengakibatkan kompetisi dalam mencari nasabah semakin tinggi. BMT menginginkan nasabahnya menjadi loyal, karena nasabah yang loyal berarti *profitabilitas* perusahaan akan terjaga dengan baik. Pelayanan yang baik dan nyaman menjadi kunci seorang nasabah akan tetap loyal kepada perusahaan. Pada KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik, *Account Officer* BMT lah yang setiap hari akan mendatangi nasabah dan sekaligus memberikan pelayanan sesuai kebutuhan nasabah. Karena kita tahu *Account Officer* sebagai pihak yang berwenang sebagai jembatan penghubung antara nasabah dengan BMT. Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui sejauh mana peranan *Account Officer* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pengguna produk atau jasa pada KSPPS BMT BUS Lasem Kantor Cabang Pembantu Banyumanik.

Fokus masalah dalam penulisan skripsi ini adalah, 1) Bagaimanakah peranan *Account Officer* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung di KSPPS BMT BUS Lasem Kantor Cabang Pembantu Banyumanik. 2) Bagaimanakah loyalitas nasabah KSPPS BMT BUS Lasem Kantor Cabang Pembantu Banyumanik.

Penelitian ini dilakukan terhadap KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik dan proses pengumpulan data dalam pengumpulan ini adalah melalui metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan hasil wawancara dan data-data lainnya yang kemudian menganalisisnya dengan teori.

Metode yang penulis gunakan dalam menganalisis data pada penelitian ini adalah induktif dimana data yang berhasil peneliti kumpulkan dari lokasi penelitian, selanjutnya dianalisa dan kemudian disajikan secara tertulis dalam laporan tersebut, yaitu berupa data yang ditemukan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian yang dilakukan di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik ini mengenai peranan *Account Officer* dalam meningkatkan loyalitas nasabah menunjukkan arah positif, hal ini ditunjukkan dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu sebagian besar nasabah telah terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Account Officer*. Pada umumnya nasabah menjadi loyal dikarenakan pelayanan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi, dilain itu *Account Officer* menjadi pertimbangan oleh nasabah karena dianggap sopan dan jujur.

Kata kunci: Peranan Account Officer, Loyalitas Nasabah, BMT BUS

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang dilaksanakan di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik dengan tanpa halangan suatu apapun. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang kita harapkan syafaatnya di *yaumul kiyamah* nanti. Amin

Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan program Diploma III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang. Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Muhibin. M. Ag. Selaku Rektor UIN Walisong Semarang
2. Bapak Dr. H. Imam Yahya, M. Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang
3. H. Johan Arifin, S. Ag., MM. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir Penulis dan juga Kepala Jurusan D3 Perbankan Syari'ah UIN Walisongo Semarang
4. Para Dosen dan Staff pengajar di UIN Walisongo Semarang
5. Siti Nuriyah selaku Manajer Cabang KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik yang telah mengizinkan penulis sehingga dapat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL/Magang) dan melakukan penelitian di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik serta segenap pegawai BMT BUS Lasem KCP Banyumanik, khususnya saudara M Taufik dan Mbak Putri Andhika selaku *Account Officer* yang telah membantu ketika magang maupun ketika penulis melakukan riset lapangan
6. Untuk keluargaku: Bapakku Sa`roni, Ibuku Nila Fauziah Adekku Ilma Rahmaniatul Liulia yang telah memberikan *full support* dan Do`a sepanjang waktu.

7. Wadyabala LPM Invest, Basscom Creative, Basscom Laptop, ELSA, dan PMII, kawan-kawan semua yang selalu menayakan kapan penulis munaqosahnya. Terimakasih karena itu menjadi dorongan sendiri bagi penulis untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini
8. Teman-teman D3 Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang 2014 yang tidak bisa penulis tulis satu persatu, namun tidak mengurangi ungkapan rasa terimakasih atas kebersamaan selama ini seangkatan senasib seperjuangan
9. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak guna menyempurnakan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pada pembaca umumnya.

Semarang, 22 Juni 2017

Penulis,

Muhammad Mustaghfirin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. LatarBelakang Masalah.....	1
B. RumusanMasalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penelitian.....	7
E. Kajian Pustaka.....	10
F. SistematikaPenulisan	11
BAB II :LANDASANTEORI	12
A. Account Officer	
1. Pengertian <i>Account Officer</i>	12
2. Peranan dan Tugas <i>Account Officer</i>	13
B. Loyalitas	
1. Pengertian Loyalitas.....	14
2. Tahap-tahap Loyalitas	15

3. Karakteristik Loyalitas Pelanggan	16
C. Nasabah	
1. Pengertian Nasabah	17
2. Sifat-sifat Nasabah	16
3. Sebab-sebab Nasabah Meninggalkan Bank	19
 BAB III : GAMBARAN UMUM KSPPS BMT BUS LASEM	
A. Profil Lembaga KSPPS BMT BUS	21
1. Sejarah BMT Bina Ummat Sejahtera.....	22
2. Visi, Misi KSPPS BMT BUS	23
3. Budaya Kerja KSPPS BMT BUS	23
4. Prinsip Kerja KSPPS BMT BUS	24
5. Struktur Organisasi KSPPS BMT BUS	25
6. Produk-Produk KSPPS BMT BUS	26
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Peranan <i>Account Officer</i> KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik	30
B. Loyalitas Nasabah di KSPPS BMT BUS Lasem KCP Banyumanik	35
 BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	39
B. Saran.....	41
C. Penutup	41
 DAFTAR PUSTAKA	42
 LAMPIRAN – LAMPIRAN	44