

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Penerapan Nilai-Nilai Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Studi kasus di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* Sahara Kauman Tulungagung” ini ditulis oleh Verry Cahyono, 2823133159, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Tulungagung dibimbing oleh Bapak Qomarul Huda.M.Ag.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pemikiran bahwa BMT sebagai lembaga komersil yang menerapkan nilai-nilai Islam, dalam berupaya meningkatkan profit BMT perlu adanya kerangka yang humanis dalam menjaga kesetiaan nasabah. Konsep ini di terapkan terhadap nasabah yang loyal. Dengan pertimbangan bahwa nasabah yang loyal akan memilih lembaga yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan, maka pihak BMT harus mempunyai tawaran yang jelas untuk menarik nasabah dan mempertahankan nasabah yang loyal. Dalam meningkatkan profit lembaga perlu adanya nasabah yang loyal. Karena berkaitan dengan keinginan nasabah dalam memenuhi kewajibannya melaksanakan pembayaran dan keinginan nasabah dalam menabung. Agar penawaran terhadap nasabah dapat dilakukan dengan efektif dan efisien, maka perlu dilakukan kajian nilai-nilai Islam.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana penerapan prinsip keadilan di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* sehingga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?(2) Bagaimana penerapan prinsip kesederajatan di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* sehingga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? (3) bagaimana penerapan prinsip kepercayaan di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* sehingga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah? (4) bagaimana penerapan prinsip ketentraman di *Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)* sehingga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah?

Dalam metode ini digunakan metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan wawancara dan juga dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip keadilan telah tercermin pada prinsip bagi hasil dan zakat, sedangkan prinsip kesederajatan tercermin pada pelayanan terhadap nasabah yang tak membeda-bedakan golongan, pada prinsip jaminan BMT telah menerapkan kepercayaan secara profesionalitas menjalankan sikap jujur dan amanah dan prinsip ketentraman berpegang teguh pada kemenangan dalam berbisnis yang berorientasi pada duiawi dan ukhorwi, sehingga ketika menerapkan prinsip-prinsip tersebut BMT Sahara Kauman Tulungagung telah mencerminkan nilai-nilai Islam terhadap loyalitas nasabah sehingga nasabah memiliki kebutuhan dan keinginan dalam melakukan simpan pinjam di BMT Sahara Kauman.

Kata Kunci : Nilai-nilai Islam, Loyalitas nasabah dan *Baitul Maal Wa Tamwil*

ABSTRACT

Thesis with the title "Application Values of Islam Loyalty Customer case study in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Sahara Kauman Tulungagung" was written by Verry Cahyono, 2823133159, Department of Islamic Banking, Faculty of Economics and Business Islam, IAIN Tulungagung guided by Mr. Qomarul Huda.M.Ag.

This research is motivated by the thought that BMT as commercial institutions that implement Islamic values, in seeking to increase profits BMT needed for humanist framework in maintaining customer loyalty. This concept is applied to the loyal customers. Considering that loyal customers will choose the institution that suits your needs and desires, then the BMT should have a clear bid to attract customers and retain loyal customers. In improving profit organizations needed their loyal customers. Because it relates to the desire of customers to fulfill payment obligations and the desire to implement customers savings. To make the offer to the customer can be done effectively and efficiently, it is necessary to study the values of Islam.

The focus of this research is (1) How does the application of the principle of fairness in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) and therefore contributed to customer loyalty? (2) How can application of the principle of equality in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) and therefore contributes to customer loyalty? (3) how application the principle of trust in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) and therefore contributes to customer loyalty? (4) how the application of the principle of peace in Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) and therefore contributes to customer loyalty?

In this method used a qualitative approach. Data collection techniques by using interviews and documentation.

The results of this study indicate that the application of the principles of justice have already reflected on the principle of sharing and charity, while the principle of equality is reflected in service to customers who do not discriminate between classes, on the principle of collateral BMT has implemented confidence in the professionalism of runs being honest and trustworthy and principles of peace hold firm on the victory in business-oriented and ukhorwi duniawi, so that when applying these principles BMT Sahara Kauman Tulungagung has reflected the values of Islam to the loyalty of customers so that customers have a needed and desire in making savings and loans in BMT Sahara Kauman.

Keywords: Islamic values, customer loyalty and Baitul Maal Wa Tamwil BMT