ANALISIS LOYALITAS NASABAH PEMBIAYAAN KPR PADA MASA PANDEMI COVID-19

(Studi Pada Bank BTN SyariahKota Kendari)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelas Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Perbankan Syariah

DISUSUN OLEH :

MUHAMMAD YASIN

NIM. 17050102124

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

KENDARI

2021

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul **"Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Bank BSI syariah Kc. Kendari"** yang ditulis oleh **MUHAMMAD YASIN** NIM. **17050102124** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Kamis** tanggal **28 Oktober 2021** dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (S.E)**.

Dewan Penguji Skripsi

Ketua	:	**Dr. Wahyuddin Maguni SE, M.Si,**	(.....)
Sekretaris	:	**Akmal ME**	(.....)
Anggota1	:	**Dr. Muhammad Hadi M.HI**	(.....)
Anggota2	:	**Dra. Beti Mulu M. Pd.I**	(.....)

Kendari, 19 Mei 2022
Dekan

Dr. H. Rusdin Muhalling M.EI
NIP. 196310292000031001

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul " Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19" dibawah bimbingan Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si dan Akmal ME. Telah diperoleh dan disajikan sesuai dengan peraturan akademik dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan untuk memperoeh gelar keserjanaan di suatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skrpsi ini telah disebutkan dalam daftar Pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhuan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang saya peroleh karenanya batal demi hukum.

Kendari 28 oktober2021

442 H

METERAI TEMPEL 10000 8B878AJX858827617

MUHAMMAD YASIN

NIM.17050102124

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMISI

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Muhammad Yasin
Nim	: 17050102124
Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyutujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Non-Exelusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : " Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR Pada Masa Pandemi Covid-19 **".** Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas Royalty Nonekslusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari

Pada tanggal : 28 0ktober 2021

METERAI TEMPEL

MUHAMMAD YASIN

KATA PENGANTAR

بسم ا للّٰه ا لرّحمن الرّحيم

ا لْحمد للّٰه ر بّ ا لْعا لميْن و ا لصّلا ة و ا لسّلام

على أ شْرف ٱلآنبيا ء و ا لمر سليْن و علي أ له و ا لصْحبه أ جْمعيْن

أمّا بعْد

Alhamdulillahirobbil'alamin dan kepada-Nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam penulis panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, serta seluruh keluarga dan sahabatnya.

Penulisan hasil penelitian yang berjudul **"Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di masa Pademi Covid 19 Pada Bank BNT Syariah Kantor Cabang Kendari"** ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang setinggi-tingginya dengan segala keikhlasan hati kepada kedua orang tua atas segala yang telah diberikan, cintanya, kasihnya, kesabaran,

serta doa yang telah mengiringi penulis sampai saat ini, tidak bisa saya sebutkan satu persatu dan tidak akan pernah penulis bisa menggantinya dengan apapun. Serta terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada pihak-pihak terkait, yakni:

1. Rektor IAIN Kendari Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd atas segala bantuan proses akademik selama menempuh studi.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Dr. H. Rusdin Muhalling, M.EI yang telah membina dan banyak membimbing sehingga kami dapat menyelesaikan proposal ini dengan baik.
3. Ketua Prodi Perbankan Syariah Nurjannah, S.Kom, M.Pd yang senantiasa memberi Motivasi, nasehat dan saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Wahyudin Maguni SE, M.Si. dan Pembimbing II Dr.H. Rusdin Muhalling M.EI. yang telah bersedia membimbing dalam menyelesaikan proposal ini
5. Kepada seluruh Dosen serta Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan kemudahan dalam segala urusan saya.
6. Kepada kepala perpustakaan IAIN Kendari yang telah menyediakan fasilitas studi perpustakaan.
7. Kepada saudara Riswandi dan saudari Selin Titania yang selalu mendoakan dan memberi semangat serta memberikan bantuan kepada penulis dalam menyusunskripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan dan seluruh angkatan 2017 Program Studi Perbankan Syariah. Terimakasih banyak atas dukungan selama ini.

9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dan mendukung sehingga tugas ini dapat diselesaikan.

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmatnya kepada kita semua. Dengan segala kerendahan hati dan senantiasa mengharapkan Ridha-Nya karena hanya kepada-Nya lah tempat kembalinya segala sesuatu. Akhir kata, meskipun telah bekerja dengan semaksimal mungkin, hasil penelitian ini tentunya tidak luput dari kekurangan. Harapan penulis kiranya hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan diri pribadi penulis.

Kendari, September 2021

Penulis

Muhammad Yasin

ABSTRAK

Muhammad Yasin, NIM : 17050102124. *Analisis Loyalitas Nasabah Pembiayaan KPR di Masa Pandemi Covid 19 Pada Bank BTN Syariah Kantor Cabang Kendari*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Kendari melalui pembimbing I Dr. Wahyudin MAguni SE, M.Si., dan pembimbing II bapak Akmal ME.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana loyalitas nasabah pembiayaan KPR di masa pandemic. kebijakan apa yang di keluarkan oleh Bank BTN Syariah untuk menjaga loyalitas nasabah di masa Pendemi Covid 19 dan Dampak apa saja yang di alami nasabah selama pandemic covid 19. Metode yang di gunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif, data primer, data sekunder, wawancara dan dokumentasi.Hasil penelitian menunjukan bahwa, 1) Loyalitas nasabah pembiayaan KPR di Bank BTN Syariah Kota Kendari di pengaruhi oleh produk yang di tawarkan oleh pihak bank sangat baik dan jasa pelayanan yang memuaskan nasabah, 2) Dalam menjaga loyalitas nasabah di masa pandemic, bank BTN Syariah Kota Kendari telah mengelurakan suat u kebijakan yaitu memberikan bentuk relaksasi kepada nasabah yang terdampak covid 19, 3) Dampak covid 19 terhadap loyalitas nasabah tidak berdampak begitu besar. Namun di awal pandemic, terjadi pembatasan interaksi secara langsung anata pihak bank dan nasabah. Sehingga pada saat itu nasabah tidak di perbolehkan untuk datang ke bank. Akan tetapi, komunikasi tetap berjalan dengan baik lewat komunikasi telepon.

Kata Kunci : Loyalitas Nasabah, Pembiayaan KPR

ABSTRACK

Muhammad Yasin, NIM : 17050102124. Loyalty Analysis of Mortgage Financing Customers during the Covid 19 Pandemic at Bank BTN Syariah Kendari Branch Office. Faculty of Islamic Economics and Business, Kendari State Islamic Institute through supervisor I Dr. Wahyudin MAguni SE, M.Sc., and advisor II Mr. Akmal ME

The purpose of this study is to find out how the loyalty of mortgage financing customers is during the pandemic, what policies have been issued by Bank BTN Syariah to maintain customer loyalty during the Covid 19 pandemic and what impacts are experienced by customers during the covid 19 pandemic. used in this study were qualitative methods, primary data, secondary data, interviews and documentation.The results show that, 1) Loyalty of mortgage financing customers at Bank BTN Syariah Kendari City is influenced by the products offered by the bank are very good and services that satisfy customers, 2) In maintaining customer loyalty during the pandemic, bank BTN Syariah Kota Kendari has issued a policy, namely providing a form of relaxation to customers affected by covid 19, 3) The impact of covid 19 on customer loyalty does not have such a big impact. However, at the beginning of the pandemic, there were restrictions on direct interaction between banks and customers. So at that time the customer was not allowed to come to the bank. However, communication is still going well via telephone communication

Keywords: Customer Loyalty, Mortgage Financing

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

PENGESAHAN SKRIPSI ii

PERNYATAAN ORISINALITAS iii

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI iv

KATA PENGANTAR v

ABSTRAK viii

ABSTRACK ix

DAFTAR ISI x

DAFTAR GAMBAR xi

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang Masalah 1

1.2.Fokus Penelitian 3

1.3 Rumusan Masalah 3

1.4.Tujuan Penelitian 4

1.5.Manfaat Penelitian 4

1.6.Definisi Operasional 5

BAB II KAJIAN PUSTAKA 9

2.1.Penelitian Relevan 9

2.2.Posisi Penelitian.....18

2.3.Landasan Teori 21

2.3.1.Teori Loyalitas Nasabah 21

2.3.2.Teori Pembiayaan KPR.....34

2.4.Grand Theory.....41

2.4.1.Teori Loyalitas Nasabah 41

2.4.2.Teori Pembiayaan KPR.....43

2.5.Kerangka Pikir.....44

BAB III METODOLOGI PEELITIAN 49

3.1.Jenis Penelitian Dan Pendekatan 49

3.2.Lokasi Penelitian 49

3.3.Data dan Sumber Data.....50

3.4.Tekhnik Pengumpulan Data 50

3.5.Teknik Analisis Data 52

3.6.Pengecekan Keabsahan Data.....53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....60

4.1.Sejarah Berdirinya Bank BTN Syariah Kendari.....60

4.2.Hasil Penelitian.....64

4.3.Pembahasan 76

BAB V PENUTUP.....88

5.1.Kesimpulan 88

5.2.Saran 89

DAFTAR PUSTAKA 90

DAFTAR GAMBAR

Judul Halaman

2.1. Kerangka Pikir 45
4.1. Struktur dari bank BTN Syariah kendari 63