

**IMPLEMENTASI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA ANGGOTA
BMT BATIK MATARAM**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Strata satu
pada Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Oleh:

Adji Pahlawan Mahdiantoro

NPM : 20150730039

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN MOTTO

Dia akan memberikan apa yang lebih baik dari apa yang telah diambil darimu.

(Q.S. Al-Anfal: 70)

Maka bersabarlah kamu dengan sabar yang baik.

(Q.S. Al-Ma'rij: 5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tentu saja harus melewati jalan yang tidak mudah tanpa segala restu-Nya. Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya (Untoro dan Isbandiyah) yang selalu memberikan dukungan moral, do'a dalam setiap sujud mereka, sampai ke dukungan finansial yang tidak cukup saya tebus dengan kata terimakasih. Terimakasih juga kepada kakak saya (Lisza Yasmine) yang selalu memberikan semangat berupa *pressure* yang membuat saya semangat membuktikan bahwa saya juga bisa menaklukan salah satu amanah yang diberikan keluarga.

KATA PENGANTAR

Penulis haturkan puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rezeki, kesehatan, maupun kesabaran, sehingga target penulisan skripsi ini sesuai dengan yang direncanakan. Banyak sekali pihak yang terlibat dalam membantu maupun mendukung penyelesaian skripsi ini. Saya mengucapkan banyak-banyak kata terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Gunawan Budiarto, M.P., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Dr. Akif Khilmiyah, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Dr. Maesyaroh, MA., selaku Ketua Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Homaidi Hamid, M.Ag. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Muhammad Zakiy, S.E.I., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi (DPS) yang banyak memberikan saran, masukan, maupun kritik yang membangun dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat, sehingga penulis mendapatkan pola pikir yang lebih baik.
7. Seluruh karyawan program studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kesabaran dan keramahannya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan ini.

8. Kedua orang tua saya (Untoro dan Isbandiyah) dan kakak saya (Lisza Yasmine) yang tidak pernah lelah mendukung dalam penyelesaian skripsi ini, sehingga bisa terselesaikan tepat waktu.
9. Keluarga besar BMT Batik Mataram Yogyakarta yang telah membantu dalam proses penelitian skripsi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Keluarga besar HIMEPI UMY yang selalu mendoakan dan memberikan *support* dalam penyelesaian skripsi ini. Terimakasih banyak atas segala pelajaran dan pengalaman yang diberikan dari segi organisasi, manajemen diri, sampai jatuh cinta.
11. Seluruh teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Banyak sekali kekurangan yang terdapat dalam skripsi ini, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Saya berharap bahwa skripsi ini dapat membantu pihak manapun yang membutuhkan, mulai dari masyarakat, instansi, terutama mahasiswa-mahasiswa lain yang sedang mengerjakan skripsi.

Wassalamu'alaikum wr.wb.

Yogyakarta, 4 Juli 2019

Adji Pahlawan Mahdiantoro

DAFTAR ISI

NOTA DINAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
2. Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	Error! Bookmark not defined.
A. Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	Error! Bookmark not defined.
1. Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2. Pemasaran Syariah	Error! Bookmark not defined.
a. Teistis (Rabbaniyyah).....	Error! Bookmark not defined.
b. Etis (Akhlaqiyyah)	Error! Bookmark not defined.
c. Realistis (<i>Al-Waqi'yyah</i>)	Error! Bookmark not defined.
d. Humanistis (<i>Al-Insaniyyah</i>).....	Error! Bookmark not defined.

e. Strategis	Error! Bookmark not defined.
3. Pemasaran Hubungan.....	Error! Bookmark not defined.
4. Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
5. Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
6. Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
7. Customer Relationship Management	Error! Bookmark not defined.
a. Pengertian CRM	Error! Bookmark not defined.
b. Konsep CRM.....	Error! Bookmark not defined.
c. Tujuan CRM.....	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B. Obyek dan Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1. Obyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
2. Subyek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Data Primer.....	Error! Bookmark not defined.
2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Observasi	Error! Bookmark not defined.
2. In-depth Interview	Error! Bookmark not defined.
3. Studi Kepustakaan	Error! Bookmark not defined.
4. Dokumentasi.....	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
F. Teknik Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
1. Reduksi Data	Error! Bookmark not defined.
2. Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
3. Kesimpulan Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Umum Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.

1.	Sejarah Terbentuknya BMT Batik Mataram	Error! Bookmark not defined.
2.	Visi, Misi, Motto, Logo, Tujuan, dan Struktur Organisasi BMT Batik Mataram (Sumber: Profil BMT Batik Mataram)	Error! Bookmark not defined.
3.	Produk-Produk Usaha BMT Batik Mataram	Error! Bookmark not defined.
B.	Hasil Penelitian dan Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.	Strategi yang Digunakan BMT Batik Mataram dalam Menerapkan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.	Hambatan dan Tantangan yang dihadapi BMT Batik Mataram dalam Menerapkan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	Error! Bookmark not defined.
C.	Temuan Lain	Error! Bookmark not defined.
1.	BMT Batik Mataram hanya Terfokus pada <i>Lending</i>	Error! Bookmark not defined.
2.	BMT Batik Mataram Tidak Menerapkan Denda untuk Anggota yang Macet	Error! Bookmark not defined.
	BAB V	Error! Bookmark not defined.
	PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B.	Kelemahan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya	Error! Bookmark not defined.
C.	Implikasi Manajerial	Error! Bookmark not defined.
	DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
	LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1 Logo BMT Batik Mataram.....	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi BMT Batik Mataram.....	35