

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM) DALAM
MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PADA KSPPS BMT PETA CABANG
JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Dalam Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

RISKA MAULINA

(934211419)

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL
KEDIRI 2025**

HALAMAN JUDUL

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PADA KSPPS BMT
PETA CABANG JOMBANG**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

dalam menyelesaikan program sarjana

Oleh

Riska Maulina

934211419

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH WASIL KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSUTUJUAN

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)*
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PADA KSPPS BMT
PETA CABANG JOMBANG**

Oleh :

RISKA MAULINA

9342.114.19

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Sri Harivanti, S.H.I., M.M.

NIP. 198510032019032006

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.

NIP. 199505132020122024

NOTA DINAS

Kediri, 6 April 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas
Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri
Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Riska Maulina
NIM : 9342111419
Judul : Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM)
Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada KSPPS BMT
PETA Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami berpendapat
bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan ujian
akhir sarjana Strata Satu (S-1). Bersama ini kami melampirkan berkas
naskah skripsinya, dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang
Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan
terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Hariyanti, S.H.I., M.M.
NIP. 198510032019032006

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.
NIP. 199505132020122024

NOTA BIMBINGAN

Kediri, 08 Juni 2026

Lampiran : 4 (empat) berkas

Hal : Penyerahan Skripsi

Kepada Yth. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Di Jalan Sunan Ampel 07, Ngronggo, Kota Kediri

Assalamualaikum Wr. Wb

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Riska Maulina

NIM : 934211419

Judul : Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM)
Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada KSPPS BMT
PETA Cabang Jombang

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, sesuai dengan beberapa petunjuk dan tuntunan yang telah diberikan dalam sidang munaqosah yang dilaksanakan pada tanggal 26 Mei 2026 kami berpendapat menerima dan menyetujui hasil perbaikannya.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I



Sri Hariyanti, S.H.I., M.M.

NIP. 198510032019032006

Pembimbing II



Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.

NIP. 199505132020122024

HALAMAN PENGESAHAN

**IMPLEMENTASI *CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT* (CRM)
DALAM MENINGKATKAN JUMLAH ANGGOTA PADA KSPPS BMT
PETA CABANG JOMBANG**

RISKA MAULINA

934211419

Telah diujikan di depan Sidang Munaqosah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri pada tanggal 26 Mei 2026

Tim Penguji

1. Penguji Utama

Prof. Dr. Hj. Naning Fatmawatie, SE., MM.

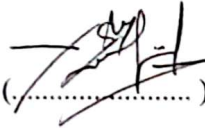
NIP. 197405282003122001


(.....)

2. Penguji I

Sri Harivanti, SHI, MM.

NIP. 198510032019032006


(.....)

3. Penguji II

Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, ME.

NIP. 199505132020122024


(.....)

Kediri, 17 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri



Dr. H. Quram Annas Mushlih, M.H.I

NIP. 19750101 199803 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Riska Maulina

NIM : 934211419

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : *Ekonomi dan Bisnis Islam*

Menyatakan dengan sesungguhnya bawasanya skripsi yang saya tulis benar-benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi sebagian ataupun keseluruhannya. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Kediri, 17 April 2026

Yang membuat pernyataan

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Riska Maulina'. To the right of the signature is a rectangular adhesive stamp. The stamp is yellow and red, with the text 'SPULUH RUPIAH' on the left, '5000' in the center, and 'METERAI TEMPEL' on the right. Below the stamp, the alphanumeric code 'C57ANX214045357' is printed.

Riska Maulina

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

Artinya : “Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan” (QS. Al-

Insyirah:5)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Persembahan tulus ini didedikasikan dari lubuk hati yang paling dalam, sebagai ungkapan terima kasih atas cinta, doa, dan dukungan yang menjadi pilar kokoh dalam perjalanan panjang ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk :

1. Untuk orang tua saya. Ibu Mar'atus Sholikhah, Bapak Udi Samsukkarno, dan Alm. Bapak Suwarno. Kalian adalah alasan mengapa saya memulai dan mengapa saya menyelesaikan. Setiap helaan napas dan kesulitan yang saya hadapi terbayar lunas oleh senyum bangga kalian. Terima kasih atas investasi doa, waktu, dan pengorbanan yang tak ternilai.
2. Untuk adik-adik saya, Ferdy Satya dan Arunia Maulida Putri. Terima kasih telah menjadi penyemangat tak langsung. Semoga kakak bisa menjadi contoh terbaik dan motivasi bagimu untuk terus berjuang dalam menggapai cita-cita.
3. Untuk semua keluarga saya, Almh.Mbah Uti, Bulek Nikmah, Almh.Budhe-Budhe dan Alm.Pakdhe-Pakdhe. Terima kasih telah menjadi penyemangat tak langsung. Semoga kalian semua bangga dengan apa yang sudah saya capai.
4. Dosen pembimbing saya Bu Yanti dan Bu Rizfa yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi, dan semangat selama proses penulisan skripsi ini.

5. Untuk Andri Tiansyah yang tak pernah pergi meski dunia berkali-kali menguji langkahku, terima kasih telah menjadi tempat pulang saat bahagia dan menjadi sandaran saat saya luka, yang hadir tanpa diminta, menetap dan menguatkan tanpa syarat. Semoga Allah selalu memudahkan langkah kita dalam kebaikan.
6. Sahabat saya Lutfi Hidayatus Safitri dan Unieka Miro'atul Insana yang selalu menyemangati, selalu ada saat saya membutuhkan mereka dan membantu saya disaat saya mengalami kesulitan dan kebingungan harus bagaimana. Terima kasih banyak, semoga Allah selalu memudahkan langkah kalian dalam kehidupan ini.
7. Teman-teman seperjuangan saya Vidia Miftakhul Janah, Arika Noor Oktavia, Shofi Qurrota A'yun, Nafida Amelia, Nurisma Rosida Putri, Nurul Indrawatiningsih dan teman-teman lainnya yang juga selalu membantu saya. Terima kasih banyak, semoga Allah selalu memudahkan langkah kalian dalam kehidupan ini.
8. Untuk diriku sendiri yang memilih bertahan ketika ingin menyerah, yang tetap melangkah meski lelah. Semoga setiap lelah menjadi saksi bahwa kamu pernah berjuang dengan sungguh-sungguh. Terima kasih telah berproses dan menyelesaikan apa yang telah kamu mulai.

ABSTRAK

RISKA MAULINA, 2026. Implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Universitas Islam Negeri Syekh Wasil Kediri. Dosen Pembimbing Sri Hariyanti, S.H.I., M.M. dan Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E.

Kata Kunci : *Customer Relationship Management* (CRM), jumlah anggota

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya pengelolaan hubungan anggota dalam lembaga keuangan syariah guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas yang berdampak pada pertumbuhan jumlah anggota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *Customer Relationship Management* (CRM) serta strategi yang digunakan dalam meningkatkan jumlah anggota pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.

Penelitian ini menggunakan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi dan strategi CRM pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang dilakukan melalui tiga komponen utama yaitu *people*, *process*, dan *technology*. Pada aspek *people*, karyawan berperan aktif dalam memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan profesional. Pada aspek *process*, penerapan dan strategi CRM dilakukan dengan cara membangun kedekatan dan menjalin komunikasi intens melalui kunjungan langsung dan melalui kegiatan rutin ngaji jamaah PETA yang dilakukan setiap minggu di masjid sekaligus melakukan pelayanan, serta memberikan kemudahan pembukaan rekening melalui admin jamaah. Sedangkan pada aspek *technology*, pemanfaatan media komunikasi seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *Facebook* dan BMT PETA *Mobile* mendukung kemudahan interaksi dengan anggota. Implementasi dan strategi tersebut terbukti mampu meningkatkan jumlah anggota secara signifikan dari tahun ke tahun dibuktikan dengan meningkatnya angka jumlah anggota yang semula pada tahun 2020 berjumlah 381 anggota hingga pada tahun 2025 meningkat menjadi 2.788 anggota.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi *Customer Relationship Management (CRM)* Dalam Meningkatkan Jumlah Anggota Pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri. Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Wahidul Anam, M.Ag selaku Rektor UIN Syekh Wasil Kediri
2. Bapak Dr. H. Imam Anas Muslihin, M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta jajarannya
3. Ibu Dr. Sulistyowati, S.HI, M.EI selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Ibu Sri Hariyanti, S.H.I., M.M. dan Ibu Nurlaili Adkhi Rizfa Faiza, M.E. selaku Dosen Pembimbing I dan II yang dengan penuh kesabaran memberikan arahan, bimbingan, serta masukan berharga sampai terselesaikannya skripsi ini.
5. Pimpinan dan seluruh karyawan KSPPS BMT PETA Cabang Jombang yang telah memberikan izin penelitian, data, serta informasi yang penulis butuhkan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik pengelolaan zakat di Indonesia.

Kediri, 13 April 2026

Riska Maulina

934211419

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	vi
NOTA DINAS	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xiii
ABSTRAK	xv
KATA PENGANTAR	xvi
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR TABEL.....	xx
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxi
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian	15
BAB II.....	17
A. Telaah Pustaka	17
B. Kajian Teori	22
BAB III	36
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	36
BAB IV PAPARAN DATA DAN TEMUAN PENELITIAN	46
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	46
B. Paparan Data	58

C. Temuan Penelitian.....	104
BAB V.....	111
A. Implementasi <i>Customer Relationship Management</i> pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	111
B. Strategi <i>Customer Relationship Management</i> dalam Meningkatkan Jumlah Anggota pada KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	129
BAB VI	133
A. Kesimpulan	133
B. Saran.....	135
DAFTAR PUSTAKA	137
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	141

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	49
Gambar 5. 1 Aplikasi BMT PETA Mobile	126
Gambar 5. 2 Facebook dari KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	126
Gambar 5. 3 Instagram dari KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	127
Gambar 5. 4 Grafik peningkatan jumlah anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Komparasi Koperasi-Koperasi Syariah Status Sertifikat (A) Sangat Baik	6
Tabel 1. 2 Jumlah Anggota KSPPS BMT PETA Cabang Jombang tahun 2019, 2020, 2021, 2022, 2023	11
Tabel 4. 1 Struktur Oraganisasi KSPPS BMT PETA Cabang Jombang.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Balasan Untuk Melakukan Observasi/Penelitian.....	141
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	142
Lampiran 3: Foto Dokumentasi	144
Lampiran 4 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 1	147
Lampiran 5 Daftar Konsultasi Skripsi Dosen Pembimbing 2.....	148
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	149