

## ABSTRAK

### ANALISIS MARKETING SYARIAH TENTANG PENERAPAN *SWITCHING BARRIER* DI BJB SYARIAH KANTOR PUSAT BANDUNG

REZA FAHLEVI

---

Kata Kunci : Marketing Syariah, Pelayanan, *Switching Barrier*, dan Loyalitas.

Bank BJB Syariah kantor pusat di Kota Bandung selalu berusaha memperhatikan kebutuhan spesifik pelanggannya dengan seksama. Keterikatan emosi (*attachment*) dan *value* yang tinggi inilah yang membuat pelanggan tidak pernah berpikir untuk beralih ke bank lain. Penerapan *Switching barrier* atau usaha-usaha yang dilakukan dalam mempertahankan konsumen yang sudah menjadi nasabah yaitu dengan cara membuat *feature-feature* yang tidak ada di Bank Syariah lainnya (*competitor*). Hal ini bertujuan untuk mempermudah nasabah dalam proses transaksi yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja tanpa nasabah perlu datang ke kantor BJB Syariah. Akan tetapi dalam melaksanakan *switching barrier* tersebut harus sejalan dengan nilai-nilai marketing syariah mengingat BJB Syariah merupakan Bank Umum Syariah yang cukup besar di wilayah Jawa Barat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui konsep marketing syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah, penerapan *Switching Barrier* dalam kegiatan marketing di BJB Syariah Kantor Pusat Bandung, dan analisa marketing syariah tentang penerapan *Switching Barrier* di BJB Syariah Kantor Pusat Bandung.

Metode penelitian yang digunakan di sini adalah kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang menguraikan kondisi yang ada dan memberikan analisis terhadap fenomena tersebut. Teknik penelitian menggunakan teknik observasi dengan pendekatan kualitatif normatif meneliti praktek strategi pemasaran *switching barrier* di BJB Syariah Kantor Pusat Kota Bandung dan dianalisis konsep marketing syariah.

Hasil penelitian ini adalah penerapan sistem marketing syariah dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah hal ini harus dilakukan dengan nilai-nilai dan etika bisnis Islam dalam memenuhi harapan nasabahnya. Penerapan *Switching Barrier* dalam kegiatan marketing di BJB Syariah Kantor Pusat Bandung hal ini dilakukan dengan kegiatan *sales promotion* memberikan pelayanan tambahan yang diberikan pihak BJB Syariah Pusat Bandung berupa pelayanan *online* dan pelayanan keluhan nasabah di beberapa outlite serta kantor Cabang BJB Syariah di seluruh wilayah Kota Bandung, dan *switching barriers* dalam pelaksanaan marketing dan pelayanan nasabah di BJB Syariah Kantor Pusat Kota Bandung dalam meningkatkan loyalitas para nasabahnya tidak bertentangan dengan nilai-nilai marketing syariah atau telah sesuai dengan nilai-nilai syariah.