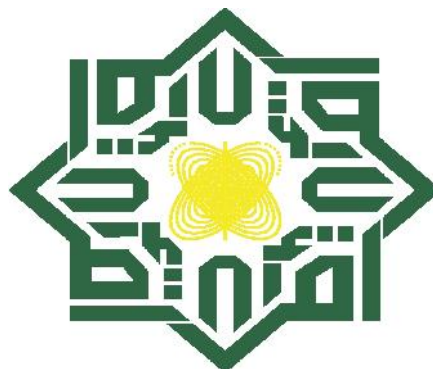


PENGARUH PENERAPAN PROGRAM *CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY* (CSR) TERHADAP *LOYALITAS* NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

S K R I P S I

Diajukan Untuk Melengkapi Sebagian Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)



UIN SUSKA RIAU

OLEH

MOHAMMAD ARIEF RAHMADHANI
NIM: 11025100695

PROGRAM S1

JURUSAN EKONOMI ISLAM

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2015



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة والقانون

FACULTY OF SYARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box.1004 Telp. 0761-561645
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: rektor@uin-suska.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul "PENGARUH PROGRAM CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY (CSR) TERHADAP LOYALITAS NASABAH PADA BANK MUAMALAT CABANG PEKANBARU DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM"

yang ditulis oleh :

Nama : MOHAMMAD ARIEF RAHMADHANI
NIM : 11025100695
Jurusan : Ekonomi Islam

Telah dimunaqasahkan dalam sidang panitia sarjana program Strata Satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada :

Hari :
Tanggal : 19 November 2014
Bertepatan : 26 Muharam 1436 H

Sehingga dapat diterima dan disahkan oleh Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy).

Pekanbaru, 08 Januari 2015



Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

PANITIA UJIAN SARJANA

Ketua Penguji

Dr. H. Akbarizan, M.Ag, M.Pd
NIP. 19711001 199503 1 002

Sekretaris

H. Ismardi, M.Ag
NIP. 19720308 200312 1003

Penguji I

Dr. H. Muh Said HM, MA, MM
NIP. 19620512 198903 1003

Penguji II

Nurnasrina, SE, M.Si
NIP. 19800405 200901 2008

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **“Pengaruh Penerapan *Program Corporate Social Responsibility Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Pekanbaru ditinjau Menurut Ekonomi Islam*”**.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pengalokasian dana *Corporate social responsibility* dihimpun di kantor pusat Jakarta, dan hanya menyisakan beberapa program yang dapat disalurkan oleh Bank Muamalat cabang Pekanbaru untuk menjalankan program corporate social responsibility kepada masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan program *Corporate Social Responsibility (CSR)* di Bank Muamalat Pekanbaru, apakah Program *Corporate Social Responsibility (CSR)* berpengaruh signifikan terhadap *loyalitas* nasabah di Bank Muamalat Pekanbaru, dan bagaimana penerapan program CSR (*Corporate Social Responsibility*) di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam.

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru Jl.Jendral Sudirman no 411 Pekanbaru. Populasi dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Muamalat Cabang Pekanbaru. Sedangkan sampel ditentukan melalui metode *slovin* sebanyak 100 orang. Penelitian ini dilakukan melalui metode Kuantitatif. Sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan kuisioner kepada nasabah yang sedang melakukan transaksi di Bank Muamalat.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan yang kuat antara program corporate social responsibility terhadap loyalitas. Dari hasil uji validitas dan uji reabilitas dikatakan datanya valid dan instrumennya reliabel. Hasil ini juga dibuktikan dengan nilai $t_{hitung} (7,445) > t_{table} (1,184)$, maka hipotesis yang didapat ialah terdapat pengaruh Corporate social responsibility (CSR) yang signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Kesimpulannya bahwa semakin meningkat/ baik program Corporate social responsibility (CSR) yang dilakukan oleh Bank Muamalat Pekanbaru maka akan meningkatkan *loyalitas* nasabah dan sebaliknya. Berdasarkan prinsip ekonomi Islam, program CSR Bank Muamalat cabang Pekanbaru belum sepenuhnya terpenuhi.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil Alamin sebagai syukur kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul **“Pengaruh Penerapan Program *Corporate Social Responsibility (CSR)* terhadap Loyalitas pada Nasabah Bank Muammalat Cabang Pekanbaru ditinjau menurut Ekonomi Islam.”**. Penyusunan skripsi ini adalah salah satu persyaratan guna mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE. Sy) pada jurusan Ekonomi Islam S1 Fakultas Syari’ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, banyak kendala dan hambatan yang penulis hadapi. Untuk itu melalui penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada yang senantiasa membantu dan mengharapkan keberhasilan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini kepada Yth.

1. Ibunda dan Ayah tercinta Dra. Rinawati dan Drs. Tresna Dwi Setya Kusuma yang telah mendidik dan memberikan seluruh cinta, kasih sayang serta memberikan pelajaran hidup yang dapat menumbuhkan motivasi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Keluarga besar Drs. H.R. Soehadi yang selalu mendukung aktifitas perkuliahan penulis terutama untuk Om Budiarto dan Dr. willaela
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, MA, M.Pd selaku Dekan Fakultas Syari’ah dan Hukum UIN SUSKA Riau beserta Wakil Dekan I, II dan III.

4. Bapak Mawardi, M.Si selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam dan Bapak Darmawan Tia Indrajaya, MA selaku Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak dan Ibu Para dosen dan seluruh staf Fakultas Syari'ah dan Hukum UIN SUSKA Riau yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis.
6. Bapak Jonnius, SE.MM selaku pembimbing yang luar biasa selalu membuka fikiran-fikiran baru penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Bapak Muchtar Manto selaku pimpinan Bank Muamalat Cabang Pekanbaru yang telah mengizinkan penulis dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap semoga pembaca dapat memberikan kritikan dan saran yang bersifat konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini dan semoga bermanfaat.

Pekanbaru, 20 Oktober 2014
Penulis

MOHAMMAD ARIEF RAHMADHANI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Metode Penelitian	8
G. Sistematika Penulisan	17
BAB II PROFIL PT. BANK MUAMALAT INDOSESIA TBK. CABANG PEKANBARU	19
A. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Pekanbaru	19
B. Visi dan Misi Serta Strategi Usaha Bank Muamalat Tbk....	20
C. Fungsi Dan Tujuan	21
D. Struktur Organisasi.....	22
E. Aktivitas dan Produk Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Pekanbaru	33
BAB III LANDASAN TEORI	36
A. Pengertian <i>Corporate Social Responsibility</i>	36
B. Dasar hukum corporate Social Responsibility.....	37
C. Prinsip dan Jenis-Jenis <i>Corporate Social Responsibility</i>	38
D. Manfaat <i>Corporate Social Responsibility</i>	43
E. Pentingnya <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i>	45
F. Pengertian Loyalitas dan Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas	46
G. Pengukuran Loyalitas dan Tingkatan Loyalitas	48
H. Manfaat Loyalitas	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Penerapan program <i>Corporate Social Responsibility (CSR)</i> Pada Bank Muamalat Cabang Pekanbaru.....	50
B. Pengaruh Penerapan Program Corporate Social Responsibility (CSR) Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Pekanbaru	53

C. Penerapan program CSR (Corporate Social Responsibility) di Bank Muamalat Cabang Pekanbaru menurut Ekonomi Islam	65
BAB V PENUTUP	73
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	