ABSTRAK

ISRA WULANDARI, NIM 3322164, Judul Skripsi **"STRATEGI RETENSI DAN AKUISISI NASABAH TABUNGAN OLEH *FUNDING OFFICER* (STUDI PADA BPRS TAEH BARUAH CABANG KOTA PAYAKUMBUH)",** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh fenomena penurunan jumlah nasabah dan jumlah tabungan selama periode 2023–2025. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam mempertahankan loyalitas nasabah tabungan sekaligus menarik nasabah baru di tengah persaingan lembaga keuangan syariah di Kota Payakumbuh, khususnya antar sesama BPRS. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan strategi retensi dan akuisisi nasabah Tabungan yang dapat diterapkan oleh *funding officer* pada BPRS Taeh Baruah Cabang Kota Payakumbuh.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 3 orang karyawan BPRS Taeh Baruah Cabang Kota Payakumbuh yang terdiri dari 2 *Funding Officer*, 1 Kepala Cabang dan 2 orang nasabah BPRS Taeh Baruah Cabang Kota Payakumbuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis SWOT dengan mengidentifikasi faktor kekuatan *(strengths)*, kelemahan *(weaknesses)*, peluang *(opportunities)*, dan ancaman *(threats)*, yang diperkuat dengan matriks IFE, EFE, matriks SWOT, serta analisis tabel bobot dan skor.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPRS Taeh Baruah Cabang Kota Payakumbuh akan mampu mempertahankan loyalitas nasabah dan menarik nasabah baru dengan penerapan strategi SO, dimana Strategi SO memperoleh skor tertinggi sebesar 4,08, sehingga menjadi strategi yang paling diprioritaskan dalam meningkatkan retensi dan akuisisi nasabah tabungan pada BPRS Taeh Baruah Cabang Kota Payakumbuh, yang dapat diimplementasikan melaui Memanfaatkan lokasi cabang yang strategis di pusat ekonomi untuk menjangkau pelaku UMKM dan pedagang pasar, Mengoptimalkan hubungan personal dengan nasabah, Memanfaatkan reputasi BPRS dan kepercayaan nasabah, dan Mengembangkan program loyalitas (reward/THR). Dalam perspektif ekonomi Islam, penerapan Strategi SO harus berlandaskan pada prinsip-prinsip ekonomi islam yaitu amanah, keadilan, kejujuran, dan kemaslahatan.

Kata Kunci: Strategi, Retensi Nasabah, Akuisisi Nasabah, Tabungan, Funding Officer